



Statens
servicecenter

Regeringsuppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet

Delredovisning

Datum: 2025-01-28
Diarienummer: Dnr 2024-01431-1.1.1
Rapportnummer: R:29
ISBN: 978-91-88631-46-6

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 14 november 2024 gett Statens servicecenter i uppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet (dnr Fi2024/02222). En delredovisning ska lämnas senast den 31 januari 2025.

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

I detta ärende har generaldirektör Åsa Lindh beslutat efter föredragning av utredare Karin Edin. I den slutliga handläggningen har också verksamhetsområdeschef Paul Larsson och rättschef Mikael Vall deltagit.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
1 Regeringsuppdraget	5
1.1 Uppdraget	5
1.2 Bakgrund	6
1.3 Genomförandet	7
2 Utgångspunkter och principer för den framtida organiseringen av servicekontorsnätet	9
2.1 Uppdraget avseende lokal statlig service	9
2.2 Nya förutsättningar för verksamheten	11
2.3 Principer för framtida organisering	12
3 Planerade åtgärder	14
3.1 Effektivisering av kontorsnätet	14
3.2 Avveckling av kontor	16
3.3 Övriga besparingsåtgärder	17
4 Preliminär bedömning av konsekvenser	18
4.1 Geografisk tillgänglighet för besökare	18
4.2 Övriga konsekvenser	19

Sammanfattning

Regeringen har gett Statens servicecenter i uppdrag att, med beaktande av den minskning av myndighetens förvaltningsanslag som regeringen har föreslagit i budgetpropositionen för 2025, redovisa hur myndigheten framöver avser att organisera den verksamhet som bedrivs vid dess servicekontor. Denna rapport avser Statens servicecenters delredovisning av uppdraget.

Statens servicecenter har efter dialog med samverkande myndigheter tagit fram ett antal övergripande principer för den framtida organiseringen av servicekontorsnätet. Principerna ska vägleda myndighetens kommande beslut om förändringar av kontorsnätet, och balanseras på ett ändamålsenligt sätt. Principerna är:

- Tillgänglighet till service i hela landet.
- Tillgänglighet utifrån besöksvolym och behov.
- Effektivt resursutnyttjande.

Myndigheten planerar att genomföra ett antal åtgärder för att anpassa verksamheten till nya budgetramar. Åtgärderna avser effektivisering av kontorsnätet, avveckling av kontor och övriga besparingsåtgärder.

När det gäller avveckling av kontor har myndigheten övervägt olika alternativ och bedömer att en avveckling av cirka 35 servicekontor är en inriktning som är välavvägd utifrån de principer som tagits fram och de analyser som har genomförts. Innan myndigheten fattar beslut om att avveckla kontor kommer samverkan och samråd med olika aktörer att genomföras.

Under de närmaste åren (2025–2028) kommer antalet servicekontor att minska i alla delar av landet, däribland gles- och landsbygdsområden, storstadsområden och områden där utanförskapet är stort. Det kommer att få konsekvenser för privatpersoner och företag som besöker servicekontor.

Bedömningen är vidare att konsekvenserna för myndigheten är påtagliga och komplexa. En omfattande verksamhetsförändring ska bedrivas parallellt med att den operativa verksamheten ska upprätthållas och effektiva långsiktiga lösningar ska utvecklas.

1 Regeringsuppdraget

I detta avsnitt beskrivs först uppdraget. Därefter redovisas bakgrunden till uppdraget och uppdragets genomförande.

1.1 Uppdraget

Regeringen har gett Statens servicecenter i uppdrag att, med beaktande av den minskning av myndighetens förvaltningsanslag som regeringen har föreslagit i budgetpropositionen för 2025 (prop. 2024/25:1 utg.omr.2 avsnitt 4), redovisa hur myndigheten framöver avser att organisera den verksamhet som bedrivs vid dess servicekontor. Vid genomförandet av uppdraget ska Statens servicecenter planera för att på sikt tillhandahålla statlig service i samtliga så kallade funktionella analysregioner (FA-regioner).

Regeringen har vidare beslutat att uppdragen till Statens servicecenter som anger var dess servicekontor ska vara lokaliserade ska upphöra att gälla (Fi2019/04274, Fi2020/01340, Fi2021/02151 och Fi2022/01181). Myndigheten har därmed möjlighet att lokalisera servicekontoren oberoende av vad som angivits i dessa beslut.

Statens servicecenter ska senast den 31 januari 2025 lämna en delredovisning av uppdraget till Regeringskansliet (Finansdepartementet). I denna ska myndigheten redogöra för utgångspunkter och principer för den framtida organiseringen av servicekontorsnätet samt redovisa en preliminär bedömning av vilka konsekvenser den framtida organisationen får avseende geografisk tillgänglighet för servicekontorens besökare.

Uppdraget ska slutredovisas senast den 1 oktober 2026. I slutredovisningen ska Statens servicecenter bl.a. redogöra för konsekvenserna för tillgängligheten till statlig service i olika typer av geografiska områden (däribland landsbygdsområden och områden där utanförskapet är stort). Myndigheten ska också redovisa hur samverkansmyndigheternas behov och synpunkter gällande lokal statlig service har beaktats vid framtagandet av planen, samt hur den arbetar med samlokalisering med andra statliga myndigheter eller kommunala servicefunktioner.

Statens servicecenter ska hålla Regeringskansliet informerat under uppdragets genomförande.

1.2 Bakgrund

Den 1 juni 2019 tog Statens servicecenter över ansvaret för en samlad organisation för lokal statlig service genom statliga servicekontor. I december 2019 uppdrog regeringen åt Statens servicecenter att inrätta fyra nya servicekontor i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele (Fi2019/04274). I juni 2020 fick myndigheten i uppdrag att under 2021 inrätta ytterligare fyra servicekontor i Stockholm, Göteborg, Malmö och Ulricehamn (Fi2020/02053). Regeringen gav i maj 2021 Statens servicecenter i uppdrag att i två omgångar öppna minst 28 nya servicekontor (Fi2021/02151), vilket i juni 2022 ändrades till minst 27 nya kontor samt att påbörja en försöksverksamhet med ett mobilt koncept (Fi2022/01181).

Regeringen har i budgetpropositionen för 2025 angett att modellen där regeringen pekar ut var servicekontor ska etableras försvårar för Statens servicecenter att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet, och att regeringen därför avser att i högre grad ge myndigheten bestämmanderätt över frågan om var servicekontoren ska finnas etablerade. Detta bedöms ge utrymme till ytterligare effektiviseringar och leda till att myndighetens verksamhet kan genomföras till en lägre kostnad. Regeringen har därför föreslagit att Statens servicecenters förvaltningsanslag ska minskas med 50 miljoner kronor 2025. För 2026 beräknas anslaget minska med 100 miljoner kronor och fr.o.m. 2027 med 150 miljoner (prop. 2024/25:1 utg.omr. 2 avsnitt 4.6).¹

I betänkandet För Sveriges landsbygder – en sammanhållen politik för arbete, hållbar tillväxt och välfärd (SOU 2017:1) föreslog Parlamentariska landsbygdskommittén bl.a. att den lokala serviceverksamhet som då utfördes av Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten skulle ha minst ett

¹ Minskningen är i förhållande till anslagsnivån för 2024.

kontor i varje s.k. FA-region.² En sådan region är en geografisk indelning av Sverige utifrån grupper av kommuner som, med beaktande av bl.a. geografisk sammankoppling, funktionella samband och pendlingsströmmar, på sikt kan antas vara självförsörjande när det gäller arbetstillfällen och arbetskraft. Av Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analysers senaste kategorisering från 2015 framgår att det finns totalt 60 FA-regioner i landet.³

Riksdagen har uttalat att inte enbart effektivitets- och kostnadsaspekter bör beaktas vid etableringen av nya servicekontor. Det kan t.ex. finnas skäl att etablera servicekontor på vissa orter som är belägna på långt avstånd från statlig service även om det nya kontoret får färre besökare och därmed högre styckkostnader. Enligt riksdagen är det viktigt att det görs en politisk bedömning av Statens servicecenters etableringar och att frågan inte helt överlämnas till myndigheten för beslut (bet.2022/23:KU36).

Regeringen anger i uppdraget att statlig närvaro och service i hela landet är viktigt för att förenkla för enskilda och öka medborgarnytan samtidigt som kostnadseffektivitet är centralt för att värna en god hushållning med statens medel. Regeringen är därför angelägen att följa vilka konsekvenser anslagsförändringen får för servicekontorsnätets utformning.

1.3 Genomförandet

Vid genomförandet av uppdraget har dialog förts med samverkande myndigheter, dvs. Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Dialogen har förts inom ramen för servicrådet, där generaldirektörer eller överdirektörer ingår, och strategisk samverkan, i vilken avdelningschefer eller motsvarande ingår. Myndigheterna har även

² SOU 2017:1 sid 179.

³ Enligt information på Tillväxtverkets hemsida pågår ett arbete med att uppdatera FA-indelningen för att representera perioden 2025–2035.

getts möjlighet att inkomma med synpunkter på rapporten. De synpunkter som har inkommit återfinns i valda delar i berörda avsnitt.

De principer som ligger till grund för denna redovisning har förankrats med Statens servicecenters styrelse.

2 Utgångspunkter och principer för den framtida organiseringen av servicekontorsnätet

I detta avsnitt redovisas, i enlighet med regeringens uppdrag, utgångspunkter och principer för den framtida organiseringen av servicekontorsnätet. Inledningsvis ges en övergripande beskrivning av myndighetens uppdrag gällande lokal statlig service.

2.1 Uppdraget avseende lokal statlig service

Statens servicecenter ansvarar sedan den 1 juni 2019 för en samlad organisation för lokal statlig service genom statliga servicekontor. Verksamheten består av att Statens servicecenter ger service för andra statliga myndigheters räkning. I nuläget ingår Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket i servicesamverkan.

Av förarbetena framgår att syftet med en samlad serviceorganisation vid Statens servicecenter är att säkerställa och stärka tillgången till lokal statlig service i hela landet, med bibehållen eller högre kvalitet på ett kostnadseffektivt sätt.⁴

Verksamheten regleras övergripande i lagen (2019:212) om viss gemensam offentlig service, där det framgår att statliga myndigheter får ingå serviceavtal om att för varandras räkning lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda och i övrigt handlägga förvaltningsärenden, med de begränsningar som anges i lagen eller i förordning.

Enligt förordningen (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter ska myndigheten ingå serviceavtal med de myndigheter som regeringen bestämmer om att för dessa myndigheters räkning utföra uppgifter enligt lagen om viss gemensam offentlig service.

⁴ Kommittédirektiv 2017:95, En organisation för lokal statlig service och prop. 2018/19:47, Samlad struktur för tillhandahållande av lokal statlig service, s. 11.

Myndigheten ska bedriva verksamheten vid servicekontor.

Myndigheten får även ingå serviceavtal med andra myndigheter.

Av instruktionen framgår också att myndigheten ska, om den bedömer att det är lämpligt, bedriva verksamheten vid servicekontor genom samlokalisering med andra myndigheter eller kommuner.

I instruktionen fastställs vidare att myndigheten i sin verksamhet ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Vidare framgår av instruktionen att myndigheten är beredskapsmyndighet enligt förordningen (2022:524) om statliga myndigheters krisberedskap.

När det gäller organiseringen av verksamheten med servicekontor är den geografiskt indelad i sex regioner, i enlighet med förordningen (2022:593) om vissa förvaltningsmyndigheters regionala indelning.

Vid utgången av 2024 fanns det 148 servicekontor fördelade på 126 av landets 290 kommuner, varav minst ett kontor i varje FA-region. Av de totalt 148 kontoren har 35 kontor öppnats på uppdrag av regeringen under åren 2020–2024. I enlighet med uppdragen har de 35 kontoren inrättats i olika delar av landet, och i olika områdeskategorier, dvs. gles- och landsbygd, storstadsområden och socialt utsatta områden.

För regeringsuppdragen att öppna nya servicekontor ökades Statens servicecenters förvaltningsanslag successivt under åren 2020–2023 med totalt 183 miljoner kronor.

År 2024 disponerade Statens servicecenter cirka 947 miljoner kronor i ramanslag för lokal statlig service, inklusive en tillfällig förstärkning på 5 miljoner i enlighet med ändringar i statens budget. Statens servicecenter disponerar även intäkter i verksamheten avseende lokal statlig service. Ersättning från AP-fonder och premiepensionssystemet samt ersättning från Skatteverket för hantering av id-kort vid servicekontoren uppgick under 2024 till cirka 88 miljoner kronor.

Övriga intäkter i verksamheten uppgick till cirka 10 miljoner, bestående av bl.a. intäkter från Migrationsverket på cirka 6 miljoner.

2.2 Nya förutsättningar för verksamheten

I budgetpropositionen för 2025 har regeringen föreslagit att Statens servicecenters förvaltningsanslag minskas med 50 miljoner kronor 2025 till följd av de utökade möjligheter till effektivisering det innebär för myndigheten att i högre grad själv bestämma var den ska lokalisera sin verksamhet. För 2026 beräknas anslaget minska med 100 miljoner kronor och fr.o.m. 2027 med 150 miljoner.⁵ Riksdagen har beslutat i enlighet med regeringens förslag.

Myndigheten behöver således anpassa verksamheten med att tillhandahålla lokal statlig service vid servicekontor till en ny och lägre anslagsnivå, och behöver därtill göra anpassningen i den takt som regeringen bestämmer.

Regeringen har beslutat att uppdragen till Statens servicecenter som anger var dess servicekontor ska vara lokaliserade ska upphöra att gälla. Statens servicecenter har därmed möjlighet att lokalisera servicekontoren oberoende av vad som angivits i dessa beslut.

Statens servicecenter har genom beslutet fått en högre grad av bestämmanderätt över var servicekontoren ska vara lokaliserade. Bestämmanderätten är dock inte absolut eftersom regeringen i uppdraget till Statens servicecenter anger att myndigheten vid genomförandet av uppdraget ska planera för att på sikt tillhandahålla statlig service i samtliga så kallade FA-regioner. Regeringen betonar vidare att statlig närvaro och service i hela landet är viktigt för att förenkla för enskilda och öka medborgarnyttan samtidigt som kostnadseffektivitet är centralt för att värna en god hushållning med statens medel.

Statens servicecenter bedriver verksamheten vid servicekontor på uppdrag av andra myndigheter, och vad de samverkande

⁵ I förhållande till anslagsnivån för 2024. Totalt 150 miljoner kronor 2025–2027.

myndigheterna har för behov av geografisk närvaro i form av servicekontor behöver Statens servicecenter förhålla sig till. Eftersom myndigheter kan ha olika behov, behöver också behoven balanseras mot varandra.

Verksamheten med servicekontor avseende såväl organisering och serviceutbud är inte statisk, utan förändras kontinuerligt. Statens servicecenter har t.ex. ett pågående projekt med Migrationsverket för att vid ett urval av servicekontor erbjuda fler tjänster för myndighetens räkning, såsom att uppta biometriska uppgifter för utfärdandet av olika handlingar som bevisar innehavarens rätt att vara i Sverige samt för främlingspass och resedokument.

I takt med att omvärlden förändras kan även servicekontorens verksamhet behöva förändras för att möta nya behov. När EU tog beslut om att förlänga massflyktsdirektivet fick servicekontoren uppgiften att, för Skatteverkets räkning, skyndsamt ta emot ett stort antal personer som flytt kriget i Ukraina och varit i Sverige med uppehållstillstånd i minst två år och som ville folkbokföra sig. Ett annat exempel är servicekontorens uppgift under pandemin, att för E-hälsomyndighetens räkning granska underlag inför utfärdandet av digitalt covidbevis.

2.3 Principer för framtida organisering

Statens servicecenter ska minska kostnaderna i den omfattning som krävs för att anpassa verksamheten till en lägre anslagsnivå, och samtidigt tillhandahålla lokal statlig service med hög kvalitet, tillgänglighet och service.

Myndigheten har efter dialog med samverkande myndigheter tagit fram ett antal övergripande principer för den framtida organiseringen av servicekontorsnätet. Principerna ska vägleda myndighetens kommande beslut om förändringar av kontorsnätet, och balanseras på ett ändamålsenligt sätt.

Tillgänglighet till service i hela landet

- Bred geografisk spridning av servicekontor.

- Balans i närvaron mellan gles- och landsbygdsområden, storstadsområden och områden där utanförskapet är stort.
- Tillgång till statlig service i alla FA-regioner på sikt.

Servicekontoren ska fortsatt finnas i hela landet för att tillgodose enskildas behov av lokal statlig service inom rimligt avstånd.

I linje med regeringens styrning ska det på sikt finnas tillgång till statlig service i alla FA-regioner. Det behöver dock finnas ett handlingsutrymme för att, vid behov, kortsiktigt kunna frångå krav på närvaro i alla FA-regioner i syfte att realisera nödvändiga besparingar.

Tillgänglighet utifrån besöksvolym och behov

- Förmåga att med hög kvalitet och service möta stora kundflöden i ärenden som kräver personlig inställelse.
- Anpassade öppettider och bemanning.

I ärenden där det finns författningskrav på personlig inställelse, t.ex. identitetskontroll vid folkbokföring, och där det följaktligen saknas digitala alternativ är det särskilt viktigt att det är enkelt och smidigt att besöka ett servicekontor. Vid servicekontor som hanterar stora volymer av sådana inställelseärenden behöver det på både kort och lång sikt finnas hög kapacitet.

I övrigt gäller att servicekontorens öppettider och bemanning ska vara dimensionerat på ett sätt så att så mycket resurser som möjligt kan läggas i kundmötet, oavsett typ av ärende. Det innebär att resurser behöver styras mot de servicekontor som har höga besöksantal.

Effektivt resursutnyttjande

- Optimering av nyttjandet av lokaler och utrustning genom samlokalisering, samverkan, digitalisering och mobilitet.

För att kunna hålla nere fasta kostnader för lokaler och utrustning, och möjliggöra mer resurser till kundmötet, ska nya flexibla lösningar prövas och, när så är ändamålsenligt, införas.

3 Planerade åtgärder

Avsnittet beskriver översiktligt vilka åtgärder som Statens servicecenter planerar att genomföra, i syfte att anpassa myndighetens verksamhet till nya budgetramar. En utförlig redovisning kommer att lämnas i slutredovisningen av uppdraget.

3.1 Effektivisering av kontorsnätet

Myndigheten har i sin strategiska plan för lokal statlig service 2025–2028, som beslutades i september 2024, slagit fast att servicekontorsnätet behöver effektiviseras.

Ny kontorskategorisering

Grunden för effektiviseringsarbetet är de nya kategorier som kontoren är indelade i. Den första kategorin kontor är s.k. fullservicekontor, med möjlighet att hantera samtliga tjänster som utförs på uppdrag av samverkansmyndigheterna, inklusive inställelseärenden som kräver särskild teknisk utrustning. Den andra kategorin är s.k. flexibla kontor, och består av kontor utan möjlighet att hantera inställelseärenden som kräver särskild teknisk utrustning. Inom kategorin flexibla kontor finns större möjligheter till flexibla och billigare kontorslösningar, och här är inriktningen att verksamheten, där så är ändamålsenligt, ska bedrivas i en annan aktörs lokal. Inom denna kategori finns det i sin tur tre olika sorters typkontor; flexibelt kontor med placerad personal, flexibelt kontor utan placerad personal och flexibelt temporärt kontor.⁶

Vid utgången av 2024 var den antalsmässiga fördelningen av kontor mellan kategorierna 58 fullservicekontor och 90 flexibla kontor. Urvalet av fullservicekontor bygger på en analys av lämpliga kontor för hantering av biometrisk identitetskontroll i folkbokföringsärenden, som gjorts gemensamt av Statens servicecenter och Skatteverket.

All verksamhet oavsett konstorstyp ska så långt som möjligt fortsätta bedrivas vid fredstida kriser, vid höjd beredskap och ytterst i krig.

⁶ Riktlinjer för typkontor – medborgarservice, 2024-11-04.

Vissa kontor som bedriver samhällsviktig verksamhet på uppdrag av samverkansmyndigheterna är i behov av särskilda infrastrukturella åtgärder för att så långt som möjligt skydda verksamheten.

Definitionen på ett beredskapskontor är att det ska uppvisa robusthet och tillgänglighet både vid fredstida kriser, vid höjd beredskap och ytterst i krig. Dessa kontor ska svara mot kraven som ställs i myndighetens beredskaps- och krisplaner.

Utvecklingen mot mer differentierade kontor blir ett verktyg för myndigheten att kunna säkra en hög förmåga och kapacitet att hantera ökade krav på säkerhet, robusthet och fler inställelseärenden, och samtidigt sänka kostnaderna för lokaler och it.

Åtgärder för att sänka kostnaderna

Mer kostnadseffektiva lösningar behöver tas fram på alla orter, men är särskilt angeläget på orter med låga besöksvolymerna och för kontor som inte tillhandahåller inställelseärenden som kräver särskild maskinell utrustning. Inriktningen är att på dessa orter och kontor införa mer flexibla lösningar genom dels samlokalisering med annan part, dels bemanning från andra servicekontor. I högre grad kommer typkontoret flexibelt kontor utan placerad personal, och som servicehandläggarna istället reser till, att användas. Det förutsätter även en översyn av öppettider, och här kan det bli aktuellt med minskade öppettider. Även typkontoret flexibelt temporärt kontor kan bli aktuellt att använda, och är som namnet antyder av tillfällig karaktär utifrån ett specifikt behov.

Att servicekontorens personal har tillgång till information som finns i samverkansmyndigheternas verksamhetssystem och på deras intranät spelar en central roll i att ge efterfrågad service till besökarna. En strategisk aktivitet för 2025 är därför att utveckla mobil utrustning som ska ge åtkomst till den information som servicehandläggarna har behov av, i syfte att ge service i samma utsträckning på samlokaliserade kontor som ges vid kontor där myndigheten har egna lokaler. Vikten av detta är något som även lyfts fram av samverkande myndigheter. Det är vidare en fråga som behöver lösas i nära dialog med Försäkringskassan, i egenskap av myndighetens uppgift att vara leverantör av vissa it-tjänster åt Statens servicecenter.

En annan strategisk aktivitet handlar om informationsförsörjning och teknisk utrustning på servicekontor. Aktiviteten har ett tydligt kortsiktigt perspektiv och ett mer strategiskt perspektiv. På kort sikt behöver nuvarande tekniska lösning för informationsförsörjning, s.k. fjärrskrivbord, ersättas med en modernare variant, där informationen riktas och paketeras i en e-tjänst direkt mot servicehandläggarna. Det är en fråga som behöver lösas i nära dialog med samverkande myndigheter. Myndigheten avser vidare att ta fram en strategi för teknisk utrustning på servicekontor, med utgångspunkt i framtidens kundmöte och med förslag på hur myndigheten på sikt kan använda framtidens teknik för att utveckla och effektivisera kundmötet.

Åtgärder inom ramen för arbetet med effektivisering av servicekontorsnät kommer att ge viss besparingseffekt och då framförallt på längre sikt eftersom de förändringar som behöver göras också är förknippade med temporära kostnader.

3.2 Avveckling av kontor

Åtgärder i servicekontorsnätet enligt ovan kommer inte att räcka för att möta anslagsneddragningen på 150 miljoner kronor över tre år. Det kommer vara nödvändigt att avveckla ett relativt stort antal servicekontor.

Myndigheten har tagit fram olika scenarier för avveckling av kontor. Scenarionanalysen har tagit sin utgångspunkt i hur myndigheten kan minska kostnaderna för servicekontorsverksamheten i den omfattning som krävs för att anpassa verksamheten till en lägre anslagsnivå och samtidigt tillgodose tillgång till statlig service av hög kvalitet.

En styrande förutsättning har varit återstående avtalstid på hyreskontrakten för att realisera kostnadshemtagningar i samma takt som anslaget minskar.

Myndigheten har övervägt olika alternativ och bedömer att en avveckling av cirka 35 servicekontor är en inriktning som är välavvägd utifrån de principer som har tagits fram och de analyser som har genomförts. Både s.k. fullservicekontor och flexibla kontor kommer att påverkas, en tyngdpunkt ligger dock på flexibla kontor.

Inriktningen är förankrad med samverkande myndigheter, och fortsatt förankring och dialog kommer att genomföras inom ramen för myndighetens samverkansmodell.

Innan myndigheten fattar beslut om att avveckla servicekontor på orter där det bara finns ett kontor, ska myndigheten upprätta en konsekvensanalys i enlighet med förordningen (2019:202) om statliga myndigheters lokalisering. Vidare ska myndigheten genomföra samråd enligt förordningen (2017:583) om regionalt utvecklingsarbete när verksamhetsförändringar övervägs.

3.3 Övriga besparingsåtgärder

Myndigheten kommer även att behöva planera och genomföra besparingsåtgärder i myndighetens interna stödverksamhet, dvs. hela kostnadsbesparingen kommer inte att hämtas hem genom effektiviseringar av kontorsnätet och avveckling av kontor.

4 Preliminär bedömning av konsekvenser

I detta avsnitt redovisas, i enlighet med regeringens uppdrag, en preliminär bedömning av vilka konsekvenser den framtida organisationen får avseende geografisk tillgänglighet för servicekontorens besökare. En preliminär bedömning av övriga konsekvenser redovisas också översiktligt.

4.1 Geografisk tillgänglighet för besökare

De närmaste åren (2025–2028) kommer antalet servicekontor att minska i alla delar av landet, däribland gles- och landsbygdsområden, storstadsområden och områden där utanförskapet är stort. Det kommer att få konsekvenser för privatpersoner och företag som besöker servicekontor.

I gles- och landsbygdsområden kommer det framför allt att märkas i form av minskad tillgänglighet till följd av längre resväg till närmaste kontor, och därmed även högre resekostnader för enskilda att besöka servicekontor.

I storstadsområdena där det finns flera servicekontor påverkas inte den geografiska tillgängligheten i samma utsträckning, eftersom det är relativt nära till andra kontor. Då storstadskontoren har många besökare finns det däremot risk för köbildning och längre väntetider. Genom att utöka öppettiderna kan de negativa konsekvenserna för enskilda dock begränsas.

Även i områden där utanförskapet är stort kommer det att bli aktuellt med avveckling av kontor, vilket påverkar tillgängligheten till service för boenden i dessa områden.

Förtroendet för statlig verksamhet kan komma att påverkas negativt när servicekontor nyligen öppnades för att stängas igen ett par år senare.

På orter som har låga besöksvolymen men där servicekontor fortfarande kommer att finnas, kommer konsekvenserna för besökare

märkas av i form av minskade öppettider, både när det gäller antalet timmar som servicekontoret håller öppet, och antalet dagar i veckan som kontoret har öppet. En annan skillnad kommer vara att besöket kan komma att äga rum i kommunens eller annan aktörs lokal.

4.2 Övriga konsekvenser

Konsekvenserna för Statens servicecenter är påtagliga och komplexa. En omfattande verksamhetsförändring ska bedrivas parallellt med att den operativa verksamheten ska upprätthållas och effektiva långsiktiga lösningar ska utvecklas.

Det bör i sammanhanget lyftas fram att utgångspunkten är att genomföra verksamhetsförändringen med minsta möjliga påverkan på verksamhet och personal, och att undvika uppsägningar på grund av arbetsbrist så långt som möjligt. Avsikten är att dra nytta av den naturliga personalomsättningen för att undvika att gå in i omställning.

En indirekt effekt av neddragningarna inom servicekontorsverksamheten är att fördelningen av gemensamma kostnader mellan myndighetens anslagsfinansierade och avgiftsfinansierade verksamhet påverkas⁷. En större andel av myndighetens gemensamma kostnader kommer som ett resultat av verksamhetsförändringen att finansieras genom avgifter.

Den verksamhetsförändring som Statens servicecenter ska bedriva påverkar även samverkande myndigheter. Samverkansmyndigheterna har lyft fram flera konsekvenser, bl.a. att medborgare i ökad grad kan komma att söka kontakt genom andra kanaler, t.ex. via telefon och att detta kommer att leda till en försämrad tillgänglighet för medborgarna och en ökad arbetsbelastning på myndigheterna. Den

⁷ Jämför 1 och 9 §§ i förordningen (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter, angående myndighetens skyldighet att ta ut avgifter för tillhandahållandet av administrativa tjänster.

kostnadsbesparing som görs på Statens servicecenter riskerar att medföra ökade kostnader för samverkande myndigheter.

En konsekvens som Arbetsförmedlingen framhåller är risken att arbetssökande som saknar e-legitimation får svårare att ta del av sina rättigheter, främst gällande inskrivning och att det riskerar att påverka Arbetsförmedlingens serviceskyldighet. Vidare har det lyfts fram som centralt att beakta att den service som erbjuds via servicekontor inte är att likställa med den service som erbjuds via samverkande myndigheters egna kontor, i den mån de förekommer, eller via telefon och digitala tjänster. Skatteverket lyfter fram att avveckling av kontor i kombination med den planerade utökningen av antalet flexibla kontor utan placerad personal behöver ske på ett sådant sätt att kompetensförsörjningen och kvaliteten inte påverkas negativt. Det är särskilt viktigt för att upptäcka och förebygga felaktigheter i skatte- och folkbokföringsärenden.

Ytterligare konsekvensanalyser avseende påverkan på samverkande myndigheter behöver genomföras.

På lite längre sikt ligger utvecklingen av ett mer kostnadseffektivt servicekontorsnät i linje med Statens servicecenters strategiska plan för lokal statlig service. Det som är utmanande är att realisera kostnadsminskningar på 150 miljoner till utgången av 2027. Myndighetens bedömning i nuläget är dock att åtgärder i form av avveckling av servicekontor i enlighet med den inriktning som tagits fram, tillsammans med besparingsåtgärder i övriga delar av verksamheten ger de kostnadsminskningar som krävs för att anpassa verksamheten till den nya anslagsnivån. En förutsättning har också varit regeringens beslut om att myndigheten får disponera ett anslagssparande motsvarande fem procent under 2025.

Kostnadsminskningarna kommer dock att få betydande konsekvenser för myndighetens hela verksamhet. Myndigheten avser att fortsätta göra fördjupade konsekvensanalyser gällande påverkan på myndighetens verksamhet, och det kan inte uteslutas att det krävs ytterligare åtgärder i servicekontorsverksamheten utöver de som redovisas i denna rapport.