



Statens  
servicecenter

# Regeringsuppdrag att öppna nya servicekontor – Delredovisning 1

Datum: 2021-09-22  
Diarienummer: 2021-00726-1.1  
Rapportnummer: R:20  
ISBN: 978-91-88631-27-5  
Version: 00.00

Statens servicecenter  
FE 15  
801 71 Gävle

Telefon: 0771-451 000  
E-post: [registrator@statenssc.se](mailto:registrator@statenssc.se)  
[www.statenssc.se](http://www.statenssc.se)



## Uppdrag att öppna nya servicekontor

Regeringen har i beslut den 27 maj 2021 (dnr Fi2021/02151) gett Statens servicecenter i uppdrag att öppna nya servicekontor. Uppdraget ska delredovisas senast den 24 september 2021.

Statens servicecenter överlämnar härmed rapporten *Regeringsuppdrag att öppna nya servicekontor – delredovisning 1*.

I detta ärende har generaldirektör Åsa Lindh beslutat efter föredragning av divisionschef Paul Larsson. I den slutliga handläggningen har också rättschef Gustaf Johnssén deltagit.

Åsa Lindh

Paul Larsson

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Regeringsuppdrag att öppna nya servicekontor .....</b>	<b>6</b>
1.1 Bakgrund .....	6
1.2 Regeringens beslut om uppdrag .....	6
1.3 Närmare om uppdraget .....	7
<b>2 Nya servicekontor i respektive etableringsomgång .....</b>	<b>9</b>
2.1 Övergripande ställningstaganden .....	9
2.2 Servicekontor i den första omgången .....	10
2.3 Servicekontor i den andra omgången .....	11
<b>3 Genomförande av uppdraget .....</b>	<b>13</b>
3.1 Programorganisation och projektmodell.....	13
3.2 Dialog och samverkan .....	14
<b>4 Verksamhetsmässiga och ekonomiska konsekvenser .....</b>	<b>15</b>
4.1 Tillgänglighet till lokal statlig service.....	15
4.2 Besöksvolymen vid servicekontoren .....	15
4.3 Personalförsörjning av de nya servicekontoren .....	16
4.4 Drifts- och etableringskostnader för nya servicekontor .....	16

## Sammanfattning

Regeringen har gett Statens servicecenter i uppdrag att öppna 28 nya servicekontor. Uppdraget att öppna kontoren ska genomföras i två omgångar.

Statens servicecenter kommer att öppna nya servicekontor i följande kommuner, inkl. socialt utsatta områden, i respektive omgång:<sup>1</sup>

Omgång 1: Kontor öppnas i huvudsak under 2022	Omgång 2: Kontor öppnas i huvudsak under 2023
Boden	Nordmaling
Åre	Ånge
Uppsala (Gottsunda)	Östhammar
Stockholm (Rinkeby-Tensta)	Sollentuna (Tureberg)
Nynäshamn	Järfälla (Sångvägen)
Filipstad	Södertälje (utsatt område)
Finspång	Eskilstuna (utsatt område)
Linköping (Skäggetorp)	Askersund
Borgholm	Norrköping (utsatt område)
Göteborg (Biskopsgården)	Jönköping (Råslätt)
Laholm	Lysekil
Sölvesborg	Stenungsund
Helsingborg (Drottninghög)	Växjö (Araby)
Malmö (Mobilia)	Tingsryd

De socialt utsatta områdena i Södertälje, Eskilstuna och Norrköping i omgång 2 kommer att anges i Statens servicecenters delredovisning av regeringsuppdraget senast den 14 januari 2022.

I avsnitt 2.2. nedan redovisas en preliminär tidplan för öppnande av kontoren i den första omgången.

Det aktuella regeringsuppdraget och tidigare regeringsuppdrag medför att Statens servicecenter kommer att erbjuda lokal statlig service på betydligt fler platser runtom i landet. När Statens servicecenter tog

<sup>1</sup> Statens servicecenters styrelse beslutar på vilka orter myndigheten ska ha servicekontor.

över servicekontorsverksamheten i juni 2019 fanns det 113 servicekontor i knappt 100 kommuner. År 2023 förväntas det finnas nästan 150 servicekontor i cirka 125 kommuner. Det innebär en väsentlig utbyggnad av den statliga serviceorganisationen.

Statens servicecenter följer upp de närmare verksamhetsmässiga och ekonomiska konsekvenserna av öppnandet av de nya servicekontoren inom ramen för myndighetens tertialrapporter och årsredovisning. Föreliggande delredovisning innehåller en övergripande bedömning av besöksvolymerna och personalförsörjning vid servicekontoren samt av etablerings- och driftskostnader som uppkommer i samband med öppnandet av nya servicekontor.

# 1 Regeringsuppdrag att öppna nya servicekontor

## 1.1 Bakgrund

I budgetpropositionen för 2021 anger regeringen att en fortsatt utbyggnad av antalet servicekontor är avgörande för att förbättra tillgången till statlig service på fler platser i landet (proposition 2020/2021:1, utgiftsområde 2). Utbyggnaden av servicekontor kommer enligt regeringen därför att fortsätta under 2021. I syfte att öka den statliga närvaron och stärka samhällsservicen i områden med socioekonomiska utmaningar tillförs ytterligare medel för att öppna nya servicekontor i vissa utsatta områden.

För 2020 ökade Statens servicecenters förvaltningsanslag med 54 miljoner kronor för att myndigheten skulle utöka antalet servicekontor. För 2021 ökades förvaltningsanslaget i samma syfte med ytterligare 54 miljoner kronor. Samtidigt tillfördes 15 miljoner kronor för att myndigheten skulle öppna servicekontor i områden med socioekonomiska utmaningar. Regeringen har i budgetpropositionen för 2021 aviserat att anslaget för detta ändamål avses öka med 60 miljoner kronor för 2022 och 75 miljoner kronor permanent från 2023.

I december 2020 överlämnades till regeringen promemorian *En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning* (Ds 2020:29). I denna föreslogs bl.a. en utbyggnad omfattande 28–29 servicekontor samt ett utökat serviceutbud vid servicekontoren genom samverkan med fler myndigheter. Promemorian har remissbehandlats.

Regeringen beslutade den 27 maj 2021 om uppdrag till Statens servicecenter att i två omgångar öppna minst 28 nya servicekontor.

## 1.2 Regeringens beslut om uppdrag

Enligt regeringens uppdrag ska Statens servicecenter öppna servicekontor i följande kommuner: Askersund, Boden, Borgholm, Eskilstuna, Filipstad, Finspång, Helsingborg, Jönköping, Laholm, Linköping, Lysekil, Nordmaling, Norrköping, Nynäshamn, Stenungsund,

Södertälje, Sölvesborg, Tingsryd, Uppsala, Växjö, Ånge, Åre och Östhammar. Myndigheten ska även öppna ytterligare fem till sex kontor i Stockholms, Göteborgs och Malmös storstadsområden. Kontoren i Eskilstuna, Helsingborg, Jönköping, Linköping, Norrköping, Södertälje, Uppsala och Växjö samt minst ett kontor i vardera storstadsområde ska öppna i – eller i direkt anslutning till – ett socialt utsatt område.

Enligt uppdraget ska Statens servicecenter i en första omgång öppna minst 13 kontor, vilka ska huvudsakligen öppna under 2022. Myndigheten ska dock eftersträva att kontor kan öppnas successivt och så snart som möjligt under det första halvåret av 2022. Resterande kontor ska öppna i en andra omgång och detta ska huvudsakligen ske under 2023.

Statens servicecenter ska senast den 24 september 2021 delredovisa uppdraget till regeringen (Finansdepartementet). I redovisningen ska myndigheten redogöra för vilka kontor som ingår i respektive omgång, en preliminär tidplan för när kontor i den första omgången kan förväntas öppna samt en bedömning av uppdragets ekonomiska och verksamhetsmässiga konsekvenser. Statens servicecenter ska vidare senast den 14 januari 2022 till regeringen redovisa en preliminär tidplan för när kontoren i den andra omgången förväntas öppna. Uppdraget ska slutredovisas till regeringen senast den 23 februari 2024. Statens servicecenter ska hålla Regeringskansliet (Finansdepartementet) informerat under uppdragets genomförande.

### 1.3 Närmare om uppdraget

I regeringens uppdrag anges även att respektive omgång bör omfatta en blandning av kontor i olika delar av landet och i olika områdeskategorier så som dessa beskrivs i promemorian *En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning* (Ds 2020:29), dvs. gles- och landsbygd eller orter som särskilt drabbats av nedläggningar av annan statlig verksamhet, storstadsområden samt socialt utsatta områden. Utgångspunkten vid dessa prioriteringar ska vara att kontoren i socialt utsatta områden ska placeras i de områden som pekats ut som

sådana av Polismyndigheten i enlighet med vad som framgår av den ovan nämnda promemorian.

Vid genomförande av uppdraget ska Statens servicecenter ge berörda myndigheter, exempelvis samverkande myndigheter (Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket), länsstyrelserna, Polismyndigheten och Delegationen mot segregation (Delmos) möjlighet att lämna synpunkter. Statens servicecenter ska därutöver ge berörda kommuner och regioner tillfälle att lämna synpunkter.

I de fall då det bedöms vara lämpligt och genomförbart ska myndigheten även eftersträva samlokalisering med kommunala servicefunktioner eller andra statliga myndigheter för att möjliggöra en mer samlad service för enskilda och företag.



## 2 Nya servicekontor i respektive etableringsomgång

### 2.1 Övergripande ställningstaganden

Statens servicecenters inriktning är att regeringsuppdraget omfattar öppnande av 28 nya servicekontor.

Av regeringens uppdrag framgår att vissa av de nya servicekontoren ska öppna i eller i direkt anslutning till socialt utsatta områden. Enligt Statens servicecenter behöver innebörden av ”i direkt anslutning” preciseras för varje enskild etablering utifrån en sammanvägning av kortast möjliga geografiskt avstånd och en så god kommunikationsmässig tillgänglighet som möjligt.

Myndighetens arbetsinriktning är även att öppna fem nya servicekontor i socialt utsatta områden i storstadsområdena Stockholm, Göteborg och Malmö. Dessa fem nya servicekontor består av ett nytt servicekontor i Malmö, ett nytt servicekontor i Göteborg och tre nya servicekontor i Storstockholm. I fördelningen av servicekontor mellan storstadsområdena har Statens servicecenter tagit hänsyn till hur antal servicekontor förhåller sig till antal utsatta områden. Den aktuella fördelningen innebär att det 2023 kommer finnas två servicekontor i eller i direkt anslutning till Malmös fyra utsatta områden respektive tre servicekontor i eller på kort avstånd till Göteborgs nio utsatta områden. I Storstockholm, exklusive Södertälje kommun, är inriktningen att det ska finnas servicekontor i eller i direkt anslutning till sex av 22 utsatta områden.<sup>2</sup>

Lokaliseringen av nya servicekontor inom respektive storstadsområde grundar sig på flera faktorer. I Malmö täcks samtliga utsatta områden av två servicekontor. I Göteborg har hänsyn främst tagits till den befintliga kontorsstrukturen och pågående kontorsetableringar. I Stor-

---

<sup>2</sup> Detta omfattar två befintliga kontor i Brandbergen och Hallunda, tre nya kontor på regeringens uppdrag i Rinkeby-Tensta, Tureberg och Sångvägen samt en egen-initierad omlokalisering av servicekontor till Vällingby.

stockholm har en analys gjorts av dels den samlade kontorsorganisationen, dels socialt utsatta områden avseende folkmängd, socioekonomiska faktorer, förekomst av kommunala servicefunktioner och tillgänglighet till befintliga kontor.

I fördelningen av nya servicekontor till respektive etableringsomgång har Statens servicecenter eftersträvat en stor geografisk spridning över hela landet och en god balans mellan kommuner i glesbygd och landsbygd, kommuner med utsatta områden och storstadsområden.

## 2.2 Servicekontor i den första omgången

I tabell 1 redovisas vilka 14 servicekontor som ingår i den första omgången och en preliminär tidplan för öppnande av kontoren.

Tabell 1. Kommuner och preliminära öppningstidpunkter för nya servicekontor i den första omgången

Kommun (socialt utsatt område)	Prel. öppnande
Åre	22-06-01
Filipstad	
Borgholm	
Laholm	
Boden	22-10-03
Finspång	
Göteborg (Biskopsgården)	
Uppsala (Gottsunda)	22-11-01
Nynäshamn	
Sölvesborg	
Helsingborg (Drottninghög)	22-12-01
Linköping (Skäggetorp)	
Stockholm (Rinkeby)	22-12-15
Malmö (Mobilia <sup>3</sup> )	

<sup>3</sup> Mobila är en lokalisering med kort geografiskt avstånd och med goda allmänna kommunikationer till tre socialt utsatta områden: Södra Sofielund (Seved), Nydala-Hermodsdal-Lindängen och Holma-Kroksbäck-Bellevuegården.

Statens servicecenters styrelse beslutar om på vilka orter det ska finnas servicekontor.

Det bör framhållas att den preliminära tidplanen för öppnande av kontoren under 2022 främst grundar sig på den erfarenhetsmässigt genomsnittliga etableringstiden för olika typer av servicekontor. Statens servicecenter arbetar för att berörda kontor ska kunna öppnas så tidigt som möjligt under 2022. Samlokalisering med kommunala servicefunktioner är allmänt sett mer komplext och tidskrävande. Statens servicecenter kommer att hålla Finansdepartementet underrättat om eventuella ändringar av den preliminära tidplanen.

Servicekontoren består av följande typkontor: Stora, mellanstora och små kontor samt flexikontor.<sup>4</sup> De nya servicekontoren i den första omgången omfattar fyra flexikontor, sju små kontor, ett-två mellanstora kontor och ett-två stora kontor. Denna inriktning kan vid behov komma att anpassas.

### **2.3 Servicekontor i den andra omgången**

Den andra omgången omfattar 14 nya servicekontor i följande kommuner (inkl. socialt utsatta områden):

- Nordmaling
- Ånge
- Östhammar
- Sollentuna (Tureberg)
- Järfälla (Sångvägen)
- Södertälje (socialt utsatt område)
- Eskilstuna (socialt utsatt område)
- Askersund
- Norrköping (socialt utsatt område)
- Jönköping (Råslätt)
- Lysekil

---

<sup>4</sup> Typkontoren skiljer sig åt vad avser storlek, serviceutbud, öppettider, besöksrum, fast bemanning eller inresande personal samt egna lokaler eller samlokalisering.

- Stenungssund
- Växjö (Araby)
- Tingsryd

Statens servicecenter ska senast den 14 januari 2022 redovisa till regeringen en preliminär tidplan över när kontoren i den andra omgången planeras att öppna. Redovisningen kommer även att omfatta vilka utsatta områden i Eskilstuna, Norrköping och Södertälje som är aktuella för nya servicekontor.

Kontorstyper för de nya servicekontoren i den andra omgången är ännu inte fastställda.

## 3 Genomförande av uppdraget

### 3.1 Programorganisation och projektmodell

Statens servicecenter etablerar nya servicekontor på regeringens uppdrag inom ramen för ett särskilt program. Programmet omfattar etableringsprojekt för varje nytt servicekontor. För närvarande pågår arbete med 18 kontorsetableringar, varav fyra etableringar i det regeringsuppdrag som gavs i juni 2020 (Fi2020/02053/SFÖ) samt 14 kontorseableringar i den första omgången i det senaste regeringsuppdraget (Fi 2021/02151/SFÖ). Programmet omfattar även de 14 kontorsetableringar som ska göras i den andra omgången.

I varje etableringsprojekt ingår en projektledare från divisionen för medborgarservice och medarbetare från övriga berörda avdelningar. Programmet leds av en styrgrupp och hålls samman av en programsamordnare.

Etableringen av ett nytt servicekontor följer en särskild framtagen projektstyrningsmodell. I projektstyrningen ingår följande huvudaktiviteter:

- Analys och kravspecifikation.
- Utarbetande av projektdirektiv och projektbemanning.
- Sökning, prövning och val av lokal.
- Lokalanpassningar inkl. ev. bygglov och installationer.
- Besiktning och godkännande av lokal.
- Inflyttning och invigning.
- Verksamhetsstart och projektavslut.

Statens servicecenter utför inte på egen hand alla aktiviteter som är nödvändiga för att ett servicekontor ska kunna öppna. En kontorsetablering är beroende av flera åtgärder som andra parter ansvarar för. Det gäller t.ex. att fastighetsägare svarar för att överenskomna ombyggnationer görs och att kommuner handlägger och beslutar om bygglovsansökningar.

### **3.2 Dialog och samverkan**

Statens servicecenter påbörjade i juni 2021 en dialog med de kommuner som berörs av nya servicekontor i den första omgången. I fokus för dialogen står bl.a. lokala förhållanden som bör beaktas i de olika kontorsetableringarna och om det finns förutsättningar för samlokalisering. Statens servicecenter har även meddelat de kommuner som berörs av nya servicekontor i den andra omgången att en motsvarande dialog ska påbörjas i slutet av oktober 2021.

Statens servicecenter har inom ramen för rådande samverkansmodell en löpande dialog med samverkansmyndigheterna om genomförandet av regeringsuppdraget. Dialogen har främst rört fördelning av nya servicekontor mellan etableringsomgångarna, utfärdande/utlämning av id-kort respektive möjligheterna till besöksrum på vissa av de nya kontoren.

Statens servicecenter har även inhämtat och planerar att inhämta synpunkter från Polismyndigheten samt från Delmos, länsstyrelserna och regionerna.

## **4 Verksamhetsmässiga och ekonomiska konsekvenser**

### **4.1 Tillgänglighet till lokal statlig service**

Regeringsuppdraget innebär att Statens servicecenter kommer att tillhandahålla lokal statlig service på betydligt fler platser runtom i landet. Den statliga servicekontorsorganisationen byggs därmed ut ytterligare.

När regeringen i september 2017 beslutade att Statens servicecenter skulle ansvara för en samlad organisation för lokal statlig service fr.o.m. 2019 fanns det 103 servicekontor. Regeringen har därefter gett i uppdrag till Försäkringskassan och Skatteverket respektive till Statens servicecenter att öppna nya servicekontor. När det aktuella regeringsuppdraget att öppna 28 nya servicekontor har genomförts 2023 kommer det preliminärt att finnas 149 servicekontor. Det är en ökning med 47 ytterligare servicekontor jämfört med 2017, vilket motsvarar en utbyggnad av servicekontorsorganisationen med 45 procent.

Utbyggnaden av servicekontorsorganisationen medför även en bättre geografisk tillgänglighet till lokal statlig service. Då Statens servicecenter den 1 juni 2019 övertog ansvaret för servicekontorsverksamheten fanns det 113 servicekontor som var lokaliserade i cirka 100 kommuner. En framåtblick till 2023 ger att de preliminärt 149 kontoren kommer att vara lokaliserade i runt 125 kommuner.

### **4.2 Besöksvolym vid servicekontoren**

Det är för närvarande oklart hur stor inverkan de nya kontoren kommer att ha på det totala antalet besökare på servicekontoren. På en del platser kan nya servicekontor locka till sig besökare som tidigare inte har besökt servicekontor. På andra platser kan däremot nya servicekontor innebära att en del besökare tas över från närmast belägna befintliga kontor.

Det bör även framhållas att besöksvolymerna vid servicekontoren beror på andra faktorer än öppnande av nya kontor. Det gäller bl.a. att

fler besökare kan förväntas återkomma till servicekontoren i takt med att pandemisituationen avtar. Pandemisituationen kan emellertid även ha medfört att en del av målgrupperna har övergått till att använda digitala kanaler för att få statlig service.

Statens servicecenter följer kontinuerligt upp och redovisar besöksutvecklingen vid servicekontoren i myndighetens tertialrapporter och årsredovisning.

### **4.3 Personalförsörjning av de nya servicekontoren**

Personalstyrkans storlek skiljer sig åt mellan olika servicekontor. På stora servicekontor finns det 10-20 servicehandläggare, på mellanstora servicekontor sex-nio servicehandläggare och på små servicekontor två-fem servicehandläggare. Bemanning av flexikontor sker genom att en-två servicehandläggare reser in från ett annat servicekontor där handläggarna har sin placering.

Personalförsörjning av nya servicekontor sker genom nyrekrytering och omfördelning av personal från befintliga servicekontor. I vilken utsträckning det behöver nyrekryteras personal skiljer sig åt mellan olika nya kontor. Generellt sett är det dock lättare att omfördela befintlig personal till nya kontor på orter där det redan finns servicekontor eller där det finns servicekontor på en näraliggande ort.

Statens servicecenter gör en bedömning av det samlade personalbehovet inom ramen för myndighetens årliga verksamhetsplanering och budgetarbete. Denna bedömning grundar sig inte enbart på etableringen av nya servicekontor utan även på hur andra faktorer förväntas påverka besöksutvecklingen vid servicekontoren på både kort och lång sikt.

### **4.4 Drifts- och etableringskostnader för nya servicekontor**

Ett nytt servicekontor genererar både etableringskostnader och driftskostnader.



Etableringskostnader omfattar kostnader för bl.a. arbetstid, platsbesök och annonsering/invigning. I etableringskostnaderna ingår även verksamhetsinvesteringar gällande möbler/kontorsutrustning, säkerhetsteknik, IT och fasadskyltning. Statens servicecenter budgeterar etableringskostnaderna för ett stort kontor till 3,85 miljoner kronor, ett mellanstort kontor till 2,875 miljoner kronor, ett litet kontor till 1,55 miljoner kronor och ett flexikontor till 1,05 miljoner kronor. Etableringskostnader uppkommer successivt under en kontorsetablering, dvs. från den tidpunkt när en kontorsetablering påbörjas till dess den är avslutad.

Driftskostnaden beräknas till 15,3 miljoner kronor för ett stort kontor, 8 miljoner kronor för ett mellanstort kontor, 3,2 miljoner kronor för ett litet kontor samt 0,9 miljoner kronor för ett flexikontor.<sup>5</sup> Driftskostnader aktiveras i huvudsak fr.o.m. öppnande av och verksamhetsstart vid ett nytt kontor.

Statens servicecenter följer löpande upp det faktiska och förväntade totala utfallet av etablerings- och driftskostnader för de nya servicekontoren. En bedömning av hur detta förhåller sig till Statens servicecenters tilldelade anslags- och låneramar görs i samband med myndighetens tertialrapporter och prognoser.

---

<sup>5</sup> En utvecklad organisation för lokal statlig service – delredovisning avseende lämpliga platser (2020), Utredningen Fi 2019:B Finansdepartementet.