

# Konstitutionsutskottets betänkande 2022/23:KU36

## Riksrevisionens rapport om de statliga servicekontoren i ny regi

---

### Sammanfattning

Utskottet föreslår att riksdagen lägger skrivelsen till handlingarna.

I skrivelsen redovisar regeringen sin bedömning av Riksrevisionens iakttagelser och rekommendationer i granskningsrapporten Skynda långsamt – de statliga servicekontoren i ny regi.

Utskottet delar i huvudsak regeringens bedömningar och förslag på åtgärder som redovisas i skrivelsen. När det gäller etableringen av nya servicekontor framhåller utskottet att det inte enbart är effektivitets- och kostnadsaspekter som bör beaktas när man bestämmer var nya servicekontor ska etableras. Exempelvis kan det 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. Det är därför enligt utskottet viktigt att det görs en politisk bedömning i frågan om etablering av nya servicekontor, och frågan bör därför inte överlämnas helt till Statens servicecenters avgörande.

### *Behandlade förslag*

Skrivelse 2022/23:113 Riksrevisionens rapport om de statliga servicekontoren i ny regi.

# Innehållsförteckning

Utskottets förslag till riksdagsbeslut .....	3
Redogörelse för ärendet .....	4
Utskottets överväganden .....	5
De statliga servicekontoren i ny regi .....	5
<i>Bilaga</i>	
Förteckning över behandlade förslag .....	11
Skrivelsen .....	11

# Utskottets förslag till riksdagsbeslut

## **De statliga servicekontoren i ny regi**

Riksdagen lägger skrivelse 2022/23:113 till handlingarna.

Stockholm den 1 juni 2023

På konstitutionsutskottets vägnar

*Ida Karkiainen*

Följande ledamöter har deltagit i beslutet: Ida Karkiainen (S), Erik Ottoson (M), Matheus Enholm (SD), Hans Ekström (S), Fredrik Lindahl (SD), Mirja Räihä (S), Ulrik Nilsson (M), Per-Arne Håkansson (S), Malin Danielsson (L), Susanne Nordström (M), Jessica Wetterling (V), Gudrun Brunegård (KD), Malin Björk (C), Lars Englund (M), Jan Riise (MP), Lars Johnsson (M) och Peter Hedberg (S).

## Redogörelse för ärendet

I betänkandet behandlar utskottet regeringens skrivelse 2022/23:113 Riksrevisionens rapport om de statliga servicekontoren i ny regi. I skrivelsen redovisar regeringen sin bedömning av Riksrevisionens iakttagelser och rekommendationer i granskningsrapporten Skynda långsamt – de statliga servicekontoren i ny regi (RiR 2022:28).

Riksdagen överlämnade Riksrevisionens rapport till regeringen den 19 december 2022. Riksrevisor Helena Lindberg med medarbetare presenterade granskningsrapporten vid utskottssammanträdet den 20 december 2022.

# Utskottets överväganden

## De statliga servicekontoren i ny regi

### Utskottets förslag i korthet

Riksdagen lägger skrivelsen till handlingarna.

### Bakgrund

Försäkringskassan och Skatteverket inledde 2008 ett frivilligt samarbete om lokal service i form av gemensamma servicekontor. När Pensionsmyndigheten bildades 2010 gick även den nya myndigheten in i samverkan.

Sedan den 1 juni 2019 står Statens servicecenter (SSC) som huvudman för servicekontoren. Det innebär att SSC tog över de 113 servicekontor som Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket hade drivit i frivillig samverkan.

I juli 2019 tecknade SSC ett serviceavtal med Arbetsförmedlingen som innebär att servicekontoren har tagit över den s.k. kundtorgsverksamheten.

För närvarande finns det 135 statliga servicekontor runt om i landet. Vid dessa kan privatpersoner, företagare och bolag få service av enklare karaktär från Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Arbetsförmedlingen. I detta sammanhang benämns myndigheterna samverkansmyndigheter. Syftet med servicekontoren är att säkerställa och stärka tillgången till statlig service i hela landet.

Servicekontoren är öppna för drop-in och besökarna kan exempelvis få vägledning och råd, hjälp med blanketter och ansökningar, information om pågående ärenden och hjälp att boka möte med handläggare. Servicekontoren är samverkansmyndigheternas huvudsakliga kanal för fysiska möten och därigenom ett medel för att tillgodose enskildas rätt till service. Verksamheten är särskilt riktad till personer som är i behov av service inom ramen för ett personligt möte på grund av exempelvis språksvårigheter eller begränsad digital förmåga. Varje år genomförs mellan 2 och 3 miljoner besök.

### Riksrevisionens granskning

#### *Granskningens syfte*

Granskningen har fokuserat på hur effektiv och ändamålsenlig den nya sammanhållna organisationen för servicekontoren är, i syfte att tillgodose enskildas rätt till service. Den övergripande revisionsfrågan har varit om den lokala statliga serviceorganisationen i SSC:s regi är ändamålsenlig och effektiv för att tillgängliggöra statlig service med hög kvalitet i hela landet.

Granskningen har omfattat följande delfrågor:

1. Har SSC organiserat arbetet på servicekontoren så att servicehandläggarna kan arbeta effektivt?
2. Har samverkansmyndigheterna försett servicehandläggarna med den information, den utbildning och det stöd som behövs för att de ska kunna fullgöra sitt uppdrag?
3. Har SSC och samverkansmyndigheterna tillräcklig information om verksamheten för att den ska kunna styras på ett effektivt sätt?

### *Riksrevisionens övergripande slutsats*

Riksrevisionens övergripande slutsats är att den nya serviceorganisationen inte kan säkerställa att alla besökare får likvärdig service av hög kvalitet. Granskningen har identifierat en rad brister och risker som bör hanteras av SSC och samverkansmyndigheterna. För att inte servicen ska försämrats bör dessa åtgärdas innan nya myndigheter ansluts till servicekontoren.

### *Arbets sättet vid servicekontoren*

Riksrevisionens bedömning är att SSC:s sätt att organisera arbetet på servicekontoren i vissa avseenden inte ger servicehandläggarna möjlighet att ge en likvärdig service av god kvalitet till alla besökare.

Granskningen visar att servicekontorens gemensamma arbetssätt skapar problem för servicehandläggarna när det gäller att utföra sitt arbete effektivt och att skydda besökarnas integritet. Det beror bl.a. på att arbetssättet inte tar hänsyn till befintliga begränsningar i lokaler och teknik. Problem som tidigare funnits med överhörning och långa inloggningstider i myndigheternas verksamhetssystem har nu förvärrats.

Vidare visar granskningen att det i dagsläget finns begränsningar i den service som kan ges på distans. Det krävs att ärenden är av ett enklare slag. Distansservice används dock i mycket låg utsträckning.

Riksrevisionen konstaterar också att det är mycket ovanligt att servicekontoren använder sig av tolk, trots att bristande språkkunskaper anses vara huvudorsaken till att människor besöker servicekontoren. Det är därför tveksamt om alla besökares rätt till information kan säkerställas.

### *Utbildning och informationsförsörjning*

Riksrevisionen bedömer att det finns en förbättringspotential hos flera av samverkansmyndigheterna när det gäller information, utbildning och stöd. Förbättringar på dessa områden skulle enligt Riksrevisionen kunna bidra till en mer enhetlig kunskapsnivå hos servicehandläggarna och bättre förutsättningar för att de ska kunna ge likvärdig service.

Granskningen visar även att det för många servicehandläggare inte är helt tydligt var gränsen går för vad de ska hjälpa besökarna med för samverkansmyndigheternas räkning. En vanlig upplevelse är också att olika handläggare ger service på olika nivå.

Vidare konstaterar Riksrevisionen att det finns brister i de stöd som samverkansmyndigheterna erbjuder. Granskningen visar att de utbildningar som tillhandahålls av samverkansmyndigheterna i varierande grad är tillräckliga och anpassade till servicehandläggarnas uppdrag. Riksrevisionen konstaterar dessutom att samverkansmyndigheterna har valt att ordna sin informationsförsörjning på olika sätt och att det finns skillnader i anpassningen av informationen.

### *Styrning*

Riksrevisionen bedömer att SSC och samverkansmyndigheterna saknar viktig information för att kunna veta om verksamheten fungerar som det är tänkt.

Granskningen visar att SSC saknar en modell för att kunna bedöma var resurser gör mest nytta och därmed också för att kunna styra dem dit. Regeringens olika mål med servicekontorsverksamheten gör det svårt för SSC att förhålla sig strikt till kraven på kostnadseffektivitet. Riksrevisionen konstaterar samtidigt att kostnaderna per besök och arbetsbelastningen varierar kraftigt mellan kontor. Stora variationer i arbetsbelastning kan påverka förutsättningarna för att ge en likvärdig service.

Vidare visar granskningen att det i dagsläget saknas tillräcklig uppföljning för att bedöma servicens kvalitet. Detta beror bl.a. på att det saknas viktiga underlag för att följa ett antal kvalitetsaspekter. Att uppföljningen är komplicerad och brister i flera delar innebär att stor vikt läggs vid de kundundersökningar som genomförs. Granskningen visar dock att kundundersökningarna är opålitliga eftersom de har mycket låga svarsfrekvenser och att det finns flera brister i utförandet.

Granskningen visar också att den uppföljning som görs av hur ärenden löses på servicekontoren riskerar att undervärdera graden av onödig efterfrågan som uppstår när myndigheter ansluts på en låg servicenivå utan att ge servicehandläggarna tillgång till verksamhetssystem. Med onödig efterfrågan avses då att en individ tvingas till flera myndighetskontakter för att få sitt ärende löst.

### *Rekommendationer*

Riksrevisionen lämnar ett antal rekommendationer. När det gäller regeringen rekommenderar Riksrevisionen följande:

Överlåt åt Statens servicecenter att bestämma var kontor ska vara lokaliserade för att möjliggöra avvägningar mellan god tillgänglighet, kvalitet och kostnadseffektivitet.

Vidare lämnar Riksrevisionen följande rekommendation till regeringen och SSC:

Anslut inte fler myndigheter innan det är säkerställt att organisationen kan leverera service av god kvalitet inom ramen för befintliga och nya uppdrag.

## Skrivelsen

### *Regeringens bedömning av Riksrevisionens iakttagelser*

Regeringen välkomnar Riksrevisionens granskning och konstaterar att den utgör ett viktigt bidrag i det fortsatta arbetet med att utveckla servicekontorsverksamheten. Regeringen anser att det är viktigt att denna verksamhet kan tillhandahålla service av hög kvalitet i hela landet.

I skrivelsen konstaterar regeringen att granskningen genomfördes kort efter att SSC tog över verksamheten sommaren 2019 och under en period då regeringen gett myndigheten i uppdrag att etablera ett stort antal servicekontor. Regeringen anser att Riksrevisionens iakttagelser bör ses i ljuset av detta.

Regeringen instämmer delvis i Riksrevisionens iakttagelse att modellen där regeringen pekar ut var servicekontor ska etableras innebär utmaningar för SSC när det gäller att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet. Den pågående utbyggnaden av statliga servicekontor bidrar enligt regeringens bedömning till en förbättrad tillgång till statlig service i hela landet. Enligt regeringen är detta viktigt för att upprätthålla legitimitet och förtroende för de statliga myndigheterna liksom för utveckling och tillväxt i hela landet.

Vidare anføres i skrivelsen att när nya servicekontor har etablerats har det visat sig att kontor på vissa orter har haft få besökare och högre styckkostnader medan det på andra orter finns kontor som har många besökare, högre arbetsbelastning och lägre styckkostnader. Det är enligt regeringen naturligt att kostnaden per besök skiljer sig åt mellan olika kontor eftersom inte alla kontor har samma förutsättningar i fråga om exempelvis geografisk placering. Liksom Riksrevisionen ser regeringen positivt på SSC:s utveckling av distansservicen.

I skrivelsen anføres också att höga styckkostnader men också stora variationer i styckkostnader mellan olika kontor kan indikera att resurserna inte kan användas på det mest effektiva sättet. Modellen där regeringen bestämmer var kontoren ska lokaliseras innebär att SSC på egen hand inte helt kan avveckla ett kontor. Regeringen anser samtidigt att SSC har utrymme och möjlighet att styra över flera delar i användningen av sina resurser. Myndigheten råder t.ex. över kontorsstorlek, öppettider och huruvida kontoren bör samlokaliseras med kommunala servicefunktioner.

När det gäller anslutningen av myndigheter till servicekontorsverksamheten instämmer regeringen i Riksrevisionens iakttagelse att det finns vissa problem som behöver hanteras och beaktas av såväl SSC som samverkansmyndigheterna. Att ansluta fler myndigheter till serviceorganisationen är enligt regeringen ett sätt att utnyttja statens samlade resurser på ett mer effektivt vis, samtidigt som tillgängligheten till service från statliga myndigheter förbättras på fler platser i landet. Regeringen anser att ytterligare anslutning och utveckling av service och tjänster måste ske på ett sådant sätt att förutsättningar finns att upprätthålla kvalitet och effektivitet i verksamheten.



Det är regeringens uppfattning att det är myndigheterna själva som har bäst kunskap om sin verksamhet och hur deras tjänster kan tillhandahållas med god kvalitet. Regeringen anser dock att Riksrevisionens rapport visar på behovet av att från regeringens sida i dialog med SSC tydliggöra under vilka förutsättningar ytterligare service och tjänster bör tillhandahållas på servicekontoren för andra myndigheters räkning.

### *Regeringens åtgärder med anledning av Riksrevisionens iakttagelser*

Regeringen instämmer delvis i Riksrevisionens iakttagelse att modellen där regeringen pekar ut var servicekontor ska etableras innebär utmaningar för SSC när det gäller att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet. Regeringen ser därför skäl att närmare följa besöks- och kostnadsutvecklingen i kontorsnätet och vid behov göra förändringar i detta för att åstadkomma högre kostnadseffektivitet.

I skrivelsen anförs att ytterligare anslutning och utveckling av service och tjänster måste ske på ett sådant sätt att förutsättningar finns att upprätthålla kvalitet och effektivitet i verksamheten. Vidare har regeringen för avsikt att dels följa de åtgärder som SSC och samverkansmyndigheterna vidtar för att utveckla verksamheten vid servicekontoren i syfte att säkerställa en effektiv service av hög kvalitet i hela landet, dels följa upp resultatet av dessa åtgärder.

Mot bakgrund av Riksrevisionens iakttagelser ser regeringen även behov av att tydliggöra de principer och utgångspunkter som ligger till grund för regeringens beslut om serviceutbudet i servicekontorsverksamheten. Tydligare sådana principer kan klargöra under vilka förutsättningar ytterligare service och tjänster bör tillhandahållas på servicekontoren för andra myndigheters räkning.

Regeringen bedömer att det pågående arbetet med att utveckla servicekontorsverksamheten och de åtgärder som redovisas i skrivelsen sammantaget ger förutsättningar för att säkerställa att servicekontorsverksamheten kostnadseffektivt kan tillhandahålla service av hög kvalitet i hela landet.

### **Utskottets ställningstagande**

Utskottet delar i huvudsak regeringens bedömningar och förslag på åtgärder som redovisas i skrivelsen. När det gäller etableringen av nya servicekontor vill utskottet framhålla att det inte enbart är effektivitets- och kostnadsaspekter som bör beaktas när man bestämmer var nya servicekontor ska etableras. Exempelvis kan det 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. Det är därför enligt utskottet viktigt att det görs en politisk bedömning i frågan om etablering av nya servicekontor. Enligt utskottet bör det därför inte helt överlämnas till SSC att avgöra dessa frågor.

Med det anförda föreslår utskottet att riksdagen lägger skrivelsen till handlingarna.

BILAGA

# Förteckning över behandlade förslag

## Skrivelsen

Regeringens skrivelse 2022/23:113 Riksrevisionens rapport om de statliga servicekontoren i ny regi.