

Sammanträdesdatum
2018-08-28

Dnr 2018/959-5

§ 189

Yttrande över remiss Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43)

INLEDNING

Servicekontorsutredningen tillsattes den 7 september 2017 med uppdrag att analysera och föreslå hur vissa statliga myndigheters lokala serviceverksamheter kan organiseras på ett mer sammanhållet sätt.

Sala kommun har bjudits in att yttra sig över utredningens slutbetänkande.

Beredning

Bilaga KS 2018/151/1, missiv

Bilaga KS 2018/151/2, sammanfattning SOU 2018:43

Bilaga KS 2018/151/3, Sala kommuns förslag till yttrande

Yrkanden

Anders Wigelsbo (C) yrkar

att ledningsutskottet föreslår att kommunstyrelsen beslutar

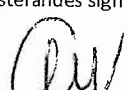
att avge yttrande över remiss Statliga servicekontor – mer service på fler platser, i enlighet med Bilaga KS 2018/151/3.

BESLUT

Ledningsutskottet föreslår att kommunstyrelsen beslutar

att avge yttrande över remiss Statliga servicekontor – mer service på fler platser, i enlighet med Bilaga KS 2018/151/3.

Utdrag
kommunstyrelsen

Justerandes sign 		Utdragsbestyrkande
---	--	--------------------



Regeringskansliet

Remiss

2018-06-11
Fi2018/02198/SFÖ

SALA KOMMUN Kommunstyrelsens förvaltning	
Ink. 2018 -06- 1 1	
Diarier 2018/959	Aktbilaga 1

Finansdepartementet

Avdelningen för offentlig förvaltning, Enheten för
statlig förvaltning
Karin Edin

**Statliga servicekontor – mer service på fler platser
(SOU 2018:43)**

Remissinstanser

Arbetarnas bildningsförbund

Arbetsförmedlingen

Arbetsgivarverket

Centrala studiestödsnämnden

Datainspektionen

Delegationen mot segregation

De små kommunernas samverkan

Ekonomistyrningsverket

Falköpings kommun

Flens kommun

Forum, Idéburna organisationer med social inriktning

Funktionsrätt Sverige

Försäkringskassan

Gävle kommun

Haparanda kommun

Helsingborgs kommun

Hörby kommun

Inspektionen för socialförsäkringen

Jokkmokks kommun

Justitiekanslern
Kammarkollegiet
Kammarrätten i Stockholm
Karlskrona kommun
Konkurrensverket
Kungsbacka kommun
Luleå kommun
Laxå kommun
Lysekils kommun
Länsstyrelsen i Jämtlands län
Länsstyrelsen i Jönköpings län
Länsstyrelsen i Kronobergs län
Länsstyrelsen i Skåne län
Länsstyrelsen i Stockholms län
Länsstyrelsen i Södermanlands län
Länsstyrelsen i Uppsala län
Länsstyrelsen i Värmlands län
Länsstyrelsen i Västerbottens län
Länsstyrelsen i Västra Götalands län
Länsstyrelsen i Östergötlands län
Malmö kommun
Migrationsverket
Nordanstig kommun
Nordmalings kommun
Offentliganställdas förhandlingsråd (OFR/S, P, O)
Oskarshamns kommun
Orsa kommun
Pensionsmyndigheten
Pensionärernas riksorganisation
Piteå kommun

Polismyndigheten
Riksdagens ombudsmän
Riksrevisionen
Sala kommun
Seko, Service- och kommunikationsfacket
SIOS, Samarbetsorgan för etniska organisationer i Sverige
Skatteverket
Sollefteå kommun
Staffanstorps kommun
Statens servicecenter
Statskontoret
Storumans kommun
Strömstads kommun
Svenska journalistförbundet
Svenskt Näringsliv
Sveriges Kommuner och Landsting
Sveriges pensionärsförbund
Sveriges hembygdsförbund
Sveriges akademikers centralorganisation, SACO-S
Tierps kommun
Tillväxtverket
Trafikverket
Transportstyrelsen
Torsby kommun
TU Medier i Sverige
Töreboda kommun
Upphandlingsmyndigheten
Uppsala universitet
Utgivarna
Vansbro kommun

Värmdö kommun
Växjö kommun
Älmhults kommun
Ödeshögs kommun

Remissvaren ska ha kommit in till Finansdepartementet **senast den 11 september 2018**. Svaren bör lämnas i bearbetningsbar form (t.ex. Wordformat) per e-post till fi.remissvar@regeringskansliet.se. Ange diarienummer Fi2018/02198/SFÖ och remissinstansens namn i ämnesraden på e-postmeddelandet.

Remissvaren kommer att publiceras på regeringens webbplats.


I remissen ligger att regeringen vill ha synpunkter på förslagen eller materialet i betänkandet.

Myndigheter under regeringen är skyldiga att svara på remissen. En myndighet avgör dock på eget ansvar om den har några synpunkter att redovisa i ett svar. Om myndigheten inte har några synpunkter, räcker det att svaret ger besked om detta.

För **andra remissinstanser** innebär remissen en inbjudan att lämna synpunkter.

Remissinstanserna kan utan kostnad få ett tryckt exemplar av betänkandet. Exemplet beställs hos Norstedts Juridik, kundservice, 106 47 Stockholm. Telefon 08-598 191 90, epost kundservice@nj.se. Ange vid beställning att exemplaret är avsett för remissändamål.

Råd om hur remissyttranden utformas finns i Statsrådsberedningens promemoria Svara på remiss – hur och varför (SB PM 2003:2, reviderad 2009-05-02). Den kan laddas ner från Regeringskansliets webbplats www.regeringen.se.


Magnus Bengtson
Expeditions- och rättschef

Kopia till

Norstedts Juridik, kundservice, 106 47 Stockholm



Sammanfattning

Utredningens uppdrag och arbete

Servicekontorsutredningen tillsattes den 7 september 2017 med uppdrag att analysera och föreslå hur vissa statliga myndigheters lokala serviceverksamhet kan organiseras på ett mer sammanhållet sätt. Syftet är att säkerställa och stärka tillgången till grundläggande statlig service för medborgare och företag i hela landet. Statliga myndigheter kan var och en för sig inte upprätthålla en kostnads-effektiv kontorsnärvaro för att ge lokal service i hela landet. Utgångspunkten är att Statens servicecenter, fr.o.m. den 1 januari 2019, ska ansvara för en samlad serviceorganisation för lokal statlig service.

Utredningen lämnade den 15 december 2017 ett delbetänkande med förslag på vilken service som bör finnas vid serviceorganisationens lokala kontor, liksom en plan för när kontoren ska tillhandahålla service avseende Försäkringskassans, Pensionsmyndighetens och Skatteverkets verksamheter. Utredningen lämnade även förslag på hur serviceverksamheten inledningsvis ska vara organiserad, dimensionerad och finansierad.

Utredningen har därefter arbetat vidare med att analysera i vilken omfattning och form serviceorganisationen bör tillhandahålla service avseende Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Trafikverkets förarprovsverksamhet. Utredningen har även analyserat om serviceorganisationen bör tillhandahålla service på fler platser i landet. I detta slutbetänkande lämnar utredningen förslag beträffande såväl vilken service för fler myndigheter som ska tillhandahållas vid servicekontoren, som på vilka ytterligare platser servicekontor ska finnas.

Vidare har överväganden gjorts beträffande vilka rättsliga frågor som aktualiseras med anledning av utredningens förslag i delbetänkandet och i detta betänkande. Arbetet i denna del har lett till att utredningen lämnar förslag till ändringar i flera författningar.

Utredningen har, i enlighet med regeringens direktiv, inhämtat synpunkter på utredningens bedömningar och förslag från berörda myndigheter och de fackliga organisationerna Jusek och ST, och i vissa fall gjort justeringar med anledning av dessa synpunkter.

Behov av lokal statlig service

Utredningen konstaterade i delbetänkandet att i synnerhet medborgare, men även företagare, har behov av att personligen kunna möta myndigheter och få personlig service. Statliga myndigheter ska finnas tillgängliga för alla. Lokal statlig service är särskilt viktigt för dem som har svårigheter med det svenska språket, de med vissa typer av funktionsnedsättningar och de som är ekonomiskt utsatta.

Utredningens bedömning är att servicekontoren i dag tillhandahåller sådan hjälp att den enskilde kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ges i den utsträckning som är lämpligt med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndigheternas verksamhet. Dagens modell, där servicehandläggarna ger service av både allmän och fördjupad karaktär, är smidig, enkel och väl fungerande. Utredningens bestämda uppfattning är att servicekontorens tillgång till verksamhetssystem är en förutsättning för att kunna tillhandahålla service utifrån de enskilda besökarnas behov. Utan tillgång till dessa system skulle endast allmän service kunna ges och besökarna skulle i många fall behöva hänvisas till andra servicekanaler.

Förtroendet för de statliga myndigheterna och samhällets institutioner kan, anser utredningen, stärkas genom en väl utvecklad lokal statlig närvaro och service. Arbetsförmedlingen hör, precis som Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket, till de största statliga myndigheterna som väldigt många invånare har kontakt med. Utredningen anser att det är av särskild vikt att dessa myndigheter har en väl utvecklad lokal service som möter besökarnas behov. Regeringen har i vårpropositionen 2018 också fattat beslut om att skapa en ny serviceorganisation vid Statens servicecenter, med dagens servicekontor som grund. Regeringen har även

gett berörda myndigheter i uppdrag att förbereda överföringen och inordnandet av serviceverksamheten.

Rättslig reglering av verksamheten vid servicekontoren och integritetsfrågor

Utredningen anser att nuvarande reglering i lagen (2004:543) om samtjänst vid medborgarkontor samt förordningen (2009:315) om samtjänst vid medborgarkontor även fortsättningsvis, med vissa ändringar, kan reglera verksamheten vid servicekontoren. De nämnda författningarna ger den flexibilitet som utredningen anser vara önskvärd. Genom reglering i aktuella myndigheters instruktioner kan samtidigt den styrning ske som anses behövlig för att försäkra sig om bl.a. kontinuitet och säkerställande av lokal statlig service. Den ordning som gäller för närvarande med att berörda myndigheter ingår avtal med varandra ska alltså fortsatt gälla. Statens servicecenter ska ingå avtal med myndigheterna för vilkas räkning man tillhandahåller service och i avtalen ska bl.a. anges vilka register som ska få användas i verksamheten. Utredningen anser dock samtidigt att det finns flera skäl som talar för att uppdatera lagstiftningen och lämnar därför även ett alternativt lagförslag.

Ärendehantering på servicekontoren ska, såsom gäller för närvarande, ske i respektive myndighets namn och utföras av anställda vid Statens servicecenter på uppdrag av respektive myndighet. Beslutsfattande ska inte ske på servicekontoren, men med ett undantag. Utfärdande av id-kort för personer som är folkbokförda här i landet ska, tills vidare, ske på servicekontoren.

Utredningen föreslår att en bestämmelse införs i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) enligt vilken handlingar som ges in på servicekontoren ska sekretessprövas enligt de bestämmelser som gäller för den verksamhet för vilken handlingen har lämnats in.

Vidare föreslår utredningen att bestämmelser om direktåtkomst och sekretessbrytande bestämmelser införs beträffande de register som servicehandläggarna på servicekontoren har tillgång till.

Servicekontoren ska ge service avseende Arbetsförmedlingens verksamhet

Arbetsförmedlingen är för närvarande inne i ett omfattande förändringsarbete av både verksamheten och organisationen. En central del i förändringsarbetet är myndighetens utveckling av digitala tjänster och telefonservice. Enligt utredningen är detta arbete både viktigt och nödvändigt för att förbättra myndighetens service och tillgänglighet för medborgare och företag. Myndigheten har dock en stark tilltro till utvecklingen av de digitala tjänsterna, och bl.a. mot bakgrund av andra stora myndigheters arbete med utveckling av digitala tjänster är utredningen tveksam till i vilken takt och omfattning denna utveckling faktiskt kan få genomslag. Digitala tjänster kan inte förväntas att helt möta de behov av service som besökare på servicekontor eller förmedlingskontor har. Utredningen bedömer att de arbetssökandes behov av service under en period kommer att kvarstå på en liknande nivå som i dag.

För Arbetsförmedlingen är det, precis som för andra statliga myndigheter, svårt att kostnadseffektivt upprätthålla lokal service i hela landet. Utredningen bedömer att en utökad serviceorganisation där Arbetsförmedlingen ingår kommer att kunna säkerställa och stärka grundläggande statlig service i hela landet. Den modell som gäller på servicekontoren i dag är enligt utredningen lämplig även för Arbetsförmedlingen. Myndigheten kan dra nytta av den väl fungerande strukturen för lokal statlig service som servicekontoren byggt upp, samtidigt som man kan effektivisera handläggningen och fokusera på matchningsuppdraget.

Utredningen föreslår således att servicekontoren framöver även ska ge service avseende Arbetsförmedlingens verksamhet. Servicen ska vara av både allmän och fördjupad karaktär, på samma sätt som för övriga myndigheter. Detta innebär att besökare såväl kan få hjälp med allmän information och vägledning om myndigheternas verksamhet och hjälp att använda de digitala tjänsterna, som hjälp avseende personliga ärenden. Det är inte rimligt att besökare enbart ska hänvisas till bokade besök, telefonkundtjänst eller digitala tjänster för frågor av fördjupad karaktär.

Enligt utredningens mening är det servicehandläggare, med de kompetenskrav som gäller för dessa, som ska ge service även avseende Arbetsförmedlingens verksamhet. Vidare har flertalet av besökarna på både servicekontoren och förmedlingskontoren frågor som rör den enskilde besökarens ärende. För att kunna besvara dessa behöver handläggaren tillgång till myndigheternas verksamhetssystem. Utredningen bedömer därför att servicehandläggarna ska ha tillgång till verksamhetssystemen och vissa personuppgifter hos Arbetsförmedlingen. Systemen behövs också för att upprätthålla kunskap om relevanta regelverk och myndigheternas verksamheter.

Stegvist införande av service avseende Arbetsförmedlingen på servicekontoren

Ett stegvist införande av Arbetsförmedlingens service på servicekontoren ger möjligheter för ett bättre genomförande utifrån erfarenheter från de kontor som införs tidigt. Det ger också möjlighet att löpande rekrytera och utbilda servicehandläggare. Utredningen föreslår därför ett stegvist införande av Arbetsförmedlingens service på servicekontoren, med start den 1 juli 2019. Införandet begränsas till 10 kontor under 2019 för att ge förutsättningar för ett ordnat fortsatt införande under 2020–2021. Införandet på alla servicekontor ska vara genomfört senast den 31 december 2021.

27 nya servicekontor inrättas

Utifrån en analys av servicekontorens tillgänglighet i landet föreslår utredningen att Statens servicecenter bör öppna 27 nya servicekontor. För att säkerställa tillgång till lokal statlig service i hela landet anser utredningen att det bör finnas ett servicekontor i varje FA-region. Därför bör fyra nya kontor öppna i de fyra FA-regioner som i dag saknar servicekontor.

Därutöver menar utredningen att det är viktigt med en utökad myndighetsnärvaro och statlig service i form av servicekontor i eller nära socialt utsatta områden. För såväl de tre nuvarande servicekontorsmyndigheterna som Arbetsförmedlingen finns viktiga målgrupper i de utsatta områdena. Utredningen bedömer att elva nya servicekontor kan öppna i socialt utsatta områden i större städer.

Mot bakgrund av utredningens förslag om att servicekontoren även ska tillhandahålla service avseende Arbetsförmedlingen, och det därmed kommer bli större besöksvolymerna på de nuvarande kontoren, behövs fler kontor även i storstäderna. Utredningens bedömning är därför att det bör öppnas tolv nya servicekontor där.

Statens servicecenter bör snarast få i uppdrag av regeringen att öppna de 27 nya servicekontoren för att få tid att förbereda och genomföra arbetet. Utredningen anser att de nya kontoren från början ska ge service avseende Arbetsförmedlingen och därför bör uppdraget också ges till Arbetsförmedlingen. Samtliga kontor bör ha öppnat senast den 31 december 2020. Serviceorganisationen kommer då att ha 140 servicekontor. Genom dessa förslag säkerställs en god tillgänglighet av statlig service för medborgare och företag i hela landet.

Samlokalisering på vissa platser med Trafikverket Förarprov

Förarprovsverksamheten vid Trafikverket har få beröringspunkter med de tre nuvarande servicekontorsmyndigheterna. Kunskapsprov och förarprov är en del i ett sammanhållet förarprov och huvudsakligen handlar verksamheten om att förrätta prov. Att ge service är en mycket begränsad del i vad som utförs på de lokala kontoren. Organisationerna på de lokala kontoren är även nära sammanhållna avseende kunskapsprov, körprov och tillhandahållandet av service, i den mån service går att utskilja från övrig verksamhet. Utredningen anser därför att det inte är lämpligt att bryta ut den service som ges vid Trafikverkets förarprovsverksamhet och låta servicekontoren tillhandahålla denna.

I stället kan samlokalisering vara ett lämpligare alternativ till samarbete mellan myndigheterna. Genom ett sådant samarbete kan en högre kostnadseffektivitet åstadkommas. Utredningen föreslår därför att Statens servicecenter och Trafikverkets förarprovsverksamhet inför eventuell omlokalisering av sina respektive kontor på en ort, eller vid omskrivning av befintliga kontrakt, ska undersöka möjligheten till samlokalisering mellan verksamheternas kontor.

Samverkan med Migrationsverket

Migrationsverket ansvarar bl.a. för den svenska asylprocessen, som är komplicerad och styrs av såväl internationella konventioner som unionsrättsliga bestämmelser. Processen är ingripande i individens liv och möjligheten till att få bosätta sig i Sverige, vilket gör att eventuell felaktig information eller bristfällig service kan få stora konsekvenser för den enskilde. Utredningen anser därför att service kopplad till asylprocessen fortsatt bör ges av Migrationsverket.

Utredningen bedömer även att det är svårt att flytta över service gällande tillståndsprocessen, t.ex. anknyningsärenden, arbetstillstånd eller medborgarskap, då det skulle föreligga en risk för otydlighet vart besökaren ska vända sig för sina respektive frågor, liksom risk för att parallella strukturer skapades. Sammantaget är det därför inte aktuellt, enligt utredningens mening, att servicekontoren ska ge service avseende Migrationsverkets verksamhet.

Samverkan i form av en videomötestjänst på servicekontoren, med vilken Migrationsverkets kan genomföra utredningar med enskilda, är mer lämplig och ska erbjudas från och med den 1 januari 2020. Därtill bedömer utredningen att Migrationsverket tillsammans med Statens servicecenter bör utföra en pilotverksamhet under 2020 där Migrationsverket hyr in sig i särskilda besöksrum på servicekontor på minst två orter där Migrationsverket inte erbjuder lokal service i dag. På så sätt kan Migrationsverket på ett hållbart och kostnadseffektivt sätt tillhandahålla service med egen personal på orter där de inte bedriver egen verksamhet.

Videomötestjänst för statliga myndigheter

Utredningen föreslår att det på alla servicekontor ska tillhandahållas en videomötestjänst som statliga myndigheter kan använda för möten med medborgare och företag. Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Trafikverket ska ansluta till tjänsten från det att den finns tillgänglig. Andra statliga myndigheter ska också kunna ansluta om de så önskar. Servicekontoren har en god spridning i hela landet och med en videomötestjänst på servicekontoren kan medborgares och företags möjlighet att möta statliga myndigheter öka betydligt. Utred-

ningen föreslår att videomötestjänsten tillhandahålls av Statens servicecenter utan kostnad för de statliga myndigheter som använder tjänsten. En sådan tjänst ska enligt utredningens bedömning finnas på alla servicekontor senast den 31 december 2020.

Dimensionering, budget och finansiering

Statens servicecenter behöver, utöver den bemanning som krävs för att ta över ansvaret för servicekontorsverksamheten, utöka bemanningen ytterligare. Som en följd av utredningens förslag om att servicekontoren ska tillhandahålla allmän och fördjupad service avseende Arbetsförmedlingens verksamhet bedömer utredningen att serviceorganisationen bör utöka sin bemanning med 260 årsarbetskrafter servicehandläggare och chefer. Därtill bedömer utredningen, med anledning av förslaget att 27 nya servicekontor ska öppnas, att serviceorganisationen behöver förstärkas med en utökad bemanning om ytterligare 117 årsarbetskrafter servicehandläggare och chefer. Sammantaget innebär detta att bemanningen vid Statens servicecenter ökar med 377 årsarbetskrafter till cirka 1 080 årsarbetskrafter i slutet av 2021.

Helårskostnaden för att Statens servicecenter ska tillhandahålla service avseende Arbetsförmedlingen vid de 140 servicekontoren uppgår enligt utredningens beräkning till cirka 200 miljoner kronor. Därutöver beräknas kostnaderna för moderna beredskapsjobb uppgå till cirka 11 miljoner kronor. Sammantaget är detta en besparing på cirka 61 miljoner kronor jämfört med vad dagens service kostar vid de 130 av Arbetsförmedlingens kontor som berörs av förslaget. Detta motsvarar en effektivisering om hela 30 procent av bemanningen.

Finansieringen av den service som ska tillhandahållas åt Arbetsförmedlingen bör ske genom en motsvarande minskning av förvaltningsanslaget för Arbetsförmedlingen. Detta innebär att Arbetsförmedlingens förvaltningsanslag minskar med 5,8 miljoner kronor för budgetåret 2019, 69,1 miljoner kronor för budgetåret 2020, 165,5 miljoner kronor för budgetåret 2021 och 211,2 miljoner kronor årligen fr.o.m. budgetåret 2022, medan Statens servicecenters förvaltningsanslag ökar med motsvarande belopp.

Vidare beräknar utredningen att kostnaden för Statens servicecenter att öppna 27 nya servicekontor är cirka 22 miljoner kronor för budgetåret 2019, 65 miljoner kronor för budgetåret 2020, samt 86 miljoner kronor årligen fr.o.m. budgetåret 2021. Finansieringen av dessa kan enligt utredningen ske genom regeringens anslagstillskott för lokal statlig service i budgetpropositionen för 2018.

KOMMUNSTYRELSENS FÖRVALTNING
Jane Allansson

REMISSVAR

Slutbetänkande SOU 2018:43

Statliga servicekontor – mer service på fler platser, (vårt dnr 2018/959)

Sala kommun har fått en inbjudan att ge synpunkter på rubricerad utredning. Synpunkterna ska vara Finansdepartementet tillhanda senast den 11 september 2018.

Innehåll

Sammanfattning	1
3 Reglering av verksamheten vid servicekontoren	2
8 Stärkt lokal statlig service och närvaro	2
9 Uppdrag och verksamhetsmål för den nya serviceorganisationen	2
10 Dimensionering, finansiering och budget	2

SAMMANFATTNING

Sammantaget har Sala kommun inga synpunkter som avviker från utredningen.

Vi välkomnar arbetet med att öka tillgänglighet till lokal service för medborgare och lämnar följande kommentarer:

- Denna utredning innehåller analyser och kunskaper som även organisationer vid sidan om utredningen med fördel kan använda i sitt eget utvecklingsarbete. Det kan då bli en kostnadseffektiv förberedelse för framtida integrering i statliga servicekontor för ytterligare offentliga verksamheter än de som just nu är aktuella.
- Personlighet och professionellt bemötande är förmågor som är nödvändiga för att åstadkomma service av önskad kvalitet. Förmågor som är viktiga delar i servicekontorens kompetenskrav för de personer som ska utföra tjänster på servicekontoren.
- Som utredningen konstaterar tar förändringsarbete inom myndigheter och attityd- förändringar hos allmänheten längre tid att genomföra än ett till två år. Uthållighet och flexibilitet är därför särskilt nödvändiga framgångsfaktorer.

Kommunstyrelsens förvaltning

3 REGLERING AV VERKSAMHETEN VID SERVICEKONTOREN

Sala kommun har inga synpunkter som avviker från utredningen.

Vi vill särskilt poängtera:

Vikten av *adekvat kompetens och nödvändiga förutsättningar* för de handläggare som ska utföra tjänster samt att dessa faktorer behovsanpassas vartefter arbetet fortskrider.

Denna utredning innehåller analyser och kunskap som kan vara användbara i utvecklingsarbete även inom offentliga verksamheter som, i dagsläget, inte ingår i utredningen. Sådana verksamheter har möjlighet att dra nytta av hela eller lämpliga delar av utredningen i sitt eget utvecklingsarbete. Det kan då bli en kostnadseffektiv förberedelse för framtida integrering hos ytterligare offentliga verksamheter än de som nu är aktuella.

8 STÄRKT LOKAL STATLIG SERVICE OCH NÄRVARO

Sala kommun har inga synpunkter som avviker från utredningen.

I Sala finns ett servicekontor där Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Arbetsförmedlingen samverkar. Synpunkter som framförts till kommunen av medborgare handlar om förbättringspotential beträffande service, stöd och hjälp – ”på riktigt”. Vid besök på det lokala servicekontoret och i dialog med handläggare framgår att kontoret tycks fungera väl och att medarbetare har tillgång till stöd och kompetensutveckling.

9 UPPDRAG OCH VERKSAMHETSMÅL FÖR DEN NYA SERVICEORGANISATIONEN

Sala kommun har inga synpunkter som avviker från utredningen.

I myndigheternas kompetensutveckling och utbildning för servicehandläggare är personlig utveckling och professionellt bemötande viktiga inslag för att åstadkomma service av önskad kvalitet. Sakkunskap är inte tillräckligt. Begreppet kompetens inbegriper ”mjuka värden” som till exempel förmåga att *ge service* (inte bara informera) samt att erbjuda personliga möten som verkligen, av besökaren, upplevs som just *personliga* och av hög kvalitet. Enligt vår erfarenhet riskerar annars vissa möten (till exempel videomöten) att upplevas opersonliga. Medborgaren ska känna sig sedd, hörd och bekräftad.

10 DIMENSIONERING, FINANSIERING OCH BUDGET

Sala kommun har inga synpunkter som avviker från utredningen.

Som utredningen konstaterar tar förändringsarbete inom myndigheter och attitydförändringar hos allmänheten betydligt längre tid att genomföra än ett till två år. Uthållighet och flexibilitet är därför särskilt nödvändiga framgångsfaktorer - att följa upp och anpassa till ständigt aktuella förutsättningar och behov under arbetets gång.