



Konsekvensanalys rörande avveckling av servicekontorsverksamhet i Bollnäs kommun

Föreliggande promemoria beskriver vissa konsekvenser av en planerad avveckling av verksamheten vid Statens servicecenters servicekontor i Bollnäs kommun. Promemorian inleds med redogörelse av bakgrunden och skälen till avvecklingen samt av verksamheten vid det aktuella servicekontoret. Promemorian behandlar även vilka alternativa möjligheter som finns att utveckla eller rationalisera servicekontorets befintliga verksamhet.

1 Bakgrund

1.1 Statens servicecenters uppdrag

Statens servicecenter ansvarar för en samlad organisation för lokal statlig service genom statliga servicekontor. Verksamheten består av att Statens servicecenter ger service för andra statliga myndigheters räkning.

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 (2019:212) om viss gemensam offentlig service. Myndigheten ska bedriva verksamheten vid servicekontor. Myndigheten får även ingå serviceavtal med andra myndigheter. I nuläget ingår Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket i servicesamverkan.

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.

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 olika delar av landet (gles- och landsbygd, storstadsområden och socialt utsatta områden). Verksamheten med servicekontor är geografiskt indelad i sex regioner, i enlighet med förordningen (2022:593) om vissa förvaltningsmyndigheters regionala indelning.

År 2024 disponerade Statens servicecenter cirka 947 miljoner kronor i ramanslag för lokal statlig service, inklusive en tillfällig förstärkning på fem 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 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.

Nya förutsättningar för servicekontorsverksamheten

I budgetpropositionen för 2025 (prop. 2024/25:1, utgiftsområde 2) föreslår regeringen att Statens servicecenters förvaltningsanslag minskas med 50 miljoner kronor för 2025. För 2026 beräknas anslaget minska med 100 miljoner kronor och fr.o.m. 2027 med 150 miljoner kronor. Riksdagen har beslutat enligt regeringens förslag.

Regeringen har även beslutat att uppdragen till Statens servicecenter som anger var dess servicekontor ska vara lokaliserade ska upphöra att gälla (Fi 2024/02222). Statens servicecenter har därmed möjlighet att lokalisera servicekontoren oberoende av vad som angivits i dessa beslut.



Statens servicecenter har genom regeringens beslut fått en högre grad av bestämmanderätt över var servicekontoren ska vara lokaliserade. Bestämmanderätten är dock inte absolut eftersom regeringen i uppdraget till Statens servicecenter att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet (Fi 2024/02222) anger att myndigheten vid genomförandet av uppdraget ska planera för att på sikt tillhandahålla statlig service i samtliga så kallade FA-regioner.

1.2 Avveckling av servicekontor

Den avsevärt neddragna anslagsnivån för åren 2025-2027 innebär att Statens servicecenter måste göra motsvarande kostnadsminskningar i verksamheten under samma period. För att Statens servicecenter ska klara av att minska kostnaderna i den omfattning och i den takt som riksdagen har beslutat på förslag av regeringen, behöver myndigheten både vidta omedelbara besparingsåtgärder och göra mer långsiktiga effektiviseringar av servicekontorsverksamheten.

Detta innebär att servicekontor behöver avvecklas. I planeringen av avvecklingen av servicekontor har bl.a. följande principer beaktats:

- Tillgänglighet till service i hela landet i form av bred geografisk spridning av servicekontor och tillgång till service i alla FA-regioner på sikt.
- Tillgänglighet utifrån besöksvolym och behov genom att upprätthålla förmåga att med hög kvalitet möta stora kundflöden i ärenden som kräver personlig inställelse samt anpassade öppettider och bemanning.
- Långsiktiga effektiviseringar genom att optimera nyttjandet av lokaler och utrustning i form av samlokalisering, samverkan, digitalisering och mobilitet.
- Samverkande myndigheters behov av närvaro i landet och att den statliga närvaron i landet kan upprätthållas med bred geografisk spridning och en balans i närvaron i landsbygdsområden, storstadsområden och socialt utsatta områden.

- Återstående avtalstid på hyreskontrakten för berörda kontorslokaler för att realisera kostnadshemtagningar i samma takt som anslaget minskar.

Myndigheten har övervägt olika alternativ och bedömer sammantaget att en avveckling av cirka 35 servicekontor är en inriktning som är välavvägd utifrån ovanstående principer. Övrig kostnadsminskning behöver realiseras genom besparingsåtgärder i myndighetens interna stödverksamhet samt fortsatt effektivisering och digitalisering av myndighetens arbetssätt och verksamhet.

Statens servicecenter planerar att avveckla servicekontoret i Bollnäs kommun utifrån ovan nämnda inriktning.

1.3 Samråd och konsekvensanalys

En avveckling av servicekontorsverksamheten i Bollnäs kommun innebär avveckling av Statens servicecenters samtliga fasta arbetsställen i kommunen. Enligt förordning (2019:202) om statliga myndigheters lokalisering ska en myndighet upprätta en konsekvensanalys innan myndigheten fattar ett sådant beslut. Konsekvensanalysen ska innehålla en beskrivning av de verksamhetsmässiga, ekonomiska och personella konsekvenserna av myndighetens planerade beslut samt en bedömning av de regionala konsekvenserna, inom ramen för myndighetens ansvarsområden. Av analysen ska det också framgå vilka alternativa möjligheter som finns att utveckla eller rationalisera myndighetens befintliga verksamhet i kommunen.

Av förordning (2017:583) om regionalt utvecklingsarbete framgår att statliga myndigheter ska, när verksamhetsförändringar övervägs, samråda med den som har ansvaret för det regionala utvecklingsarbetet, länsstyrelsen och andra berörda statliga myndigheter, kommuner, regioner, näringsliv och organisationer om möjligheter att genom samordning eller samverkan upprätthålla eller utveckla verksamheten.

Vidare anger förordning (2017:868) med länsstyrelseinstruktion att innan en statlig myndighet meddelar ett beslut som är av väsentlig betydelse för ett län, ska myndigheten samråda med länsstyrelsen.

2 Servicekontoret i Bollnäs

Statens servicecenters servicekontor i Bollnäs kommun tillhandahåller lokal statlig service åt Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Den lokala statliga servicen består av dels personorienterad service, dels ärendespecifik service. Den personorienterade servicen omfattar bl.a. att informera besökarna om samverkansmyndigheternas tjänster, stödja besökare att använda samverkansmyndigheternas digitala självbetjäningstjänster, förmedla kundfråga till samverkansmyndighet, skriva ut och beställa blanketter samt hantera inkommen post. I den ärendespecifika servicen ingår exempelvis att hjälpa besökare att ta del av ärendespecifik information, vidareförmedla inlämnade handlingar till samverkansmyndighet, utfärda intyg och granska originalhandlingar i ett kundärende.

På servicekontoret i Bollnäs är det inte möjligt för besökare att ansöka om ID-kort eller att göra förstärkt identitetskontroll med biometrisk upptagning.

Servicekontorets ordinarie öppettider är måndag-tisdag och torsdag-fredag, kl. 10:00-16:00 (lunchstängt kl. 12:00-13:00).

Servicekontoret hade 10 048 besök under 2024. Det motsvarar att servicekontoret under samma år hanterade totalt 12 954 olika myndighetsärenden. Tabellen nedan visar fördelningen av antalet ärenden för respektive samverkansmyndighet.

Totalt	Arbetsförmedlingen	Försäkringskassan	Pensionsmyndigheten	Skatteverket
12 954	2 986	4 921	1 155	3 892

Servicekontoret bemannas i första hand av fem servicehandläggare med placering i Bollnäs och vid behov (t.ex. ledighet) av inresande personal från andra servicekontor.

Servicekontoret är beläget centralt i Bollnäs och samlokaliserat med ett arbetsförmedlingskontor i en lokal som hyrs av Arbetsförmedlingen. Servicekontoret består av kundyta och personalutrymme. Vid kontoret finns it-utrustning och teknik, vilket omfattar bl.a. handläggarterminaler för personalen och kundarbetsplatser.

Med anledning av beslutad minskning av Statens servicecenters anslag behöver myndigheten avveckla sin verksamhet rörande lokal statlig service i Bollnäs kommun. Statens servicecenter har efter dialog med Arbetsförmedlingen valt att avsluta samlokaliseringen. Planeringen är att verksamheten vid servicekontoret upphör 2025-06-13.

3 Konsekvenser av en kontorsavveckling

Nedan beskrivs vilka konsekvenser som en avveckling av servicekontorsverksamheten i Bollnäs kommun förväntas medföra.

3.1 Verksamhetsmässiga och personella konsekvenser

Avvecklingar av servicekontor i den omfattning och i den takt som krävs för att möta anslagsneddragningen kommer att få konsekvenser för privatpersoner och företag som besöker servicekontor. Utanför storstadsområden kommer det framförallt märkas i form av minskad geografisk tillgänglighet till följd av längre resväg till närmaste servicekontor. Den innebär i sin tur högre resekostnader för enskilda att besöka servicekontor.

Avveckling av servicekontoret i Bollnäs innebär att personer och företag i kommunen som efterfrågar lokal statlig service avseende en eller flera av samverkansmyndigheterna behöver åka till servicekontoret i Söderhamn. Restiden med kollektivtrafik från Bollnäs till Söderhamn uppgår till 35-45 minuter. Detta kan eventuellt



leda till ett ökat besöksstryck och längre väntetider på servicekontoret i Söderhamn.

En kontorsavveckling kan även innebära att enskilda i ökad utsträckning tar kontakt med samverkansmyndigheterna via telefon och/eller digitala tjänster för att få sina servicebehov tillgodosedda. Det bör framhållas att den service som erbjuds av samverkansmyndigheterna via telefon eller digitala tjänster inte är att likställa med den personorienterade service som ges på servicekontor. Det finns därmed en ökad risk för att fler enskilda inte får sina servicebehov tillgodosedda.

Gällande personella konsekvenser berör kontorsavvecklingen främst den personal som har sin placering i Bollnäs. Statens servicecenter bedömer för närvarande att myndigheten inte behöver gå in i omställningsprocess men att kontorsavvecklingen kan innebära nya placeringssorter och flytt av arbetsplats för berörda medarbetare. Statens servicecenter planerar dessa förändringar i nära samarbete med arbetstagarorganisationerna.

3.2 Ekonomiska konsekvenser

Verksamheten vid servicekontoret i Bollnäs genererar lokalkostnader, personalkostnader samt it-relaterade kostnader för Statens servicecenter. Avveckling av verksamheten vid servicekontoret innebär att kostnadsminskningarna kan börja realiseras under 2025. Statens servicecenter bedömer att den långsiktiga årliga kostnadsminskningen kan uppgå till cirka 3,9 miljoner kronor per år.

I sammanhanget bör hänsyn även tas till att kontorsavvecklingen ger upphov till vissa engångskostnader i form av bl.a. demontering av it-utrustning, transport av möbler samt internt projektarbete.

3.3 Regionala konsekvenser inom myndighetens ansvarsområde

Regeringen har angett 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 om en god

hushållning med statens medel. Enligt regeringen ska Statens servicecenter planera för att på sikt tillhandahålla statlig service i samtliga s.k. funktionella analysregioner (FA-regioner).

Det finns 60 FA-regioner i Sverige. Bollnäs kommun ingår i FA-region 37 Bollnäs-Ovanåker, vilken omfattar tre kommuner. Inom FA-regionen finns det för närvarande två servicekontor. En kontorsavveckling i Bollnäs innebär att det finns kvar ett servicekontor (Söderhamn) i den aktuella FA-regionen.

Statens servicecenter vill även peka på att myndighetens lokala verksamhetsnärvaro är viktig ur flera aspekter. Statliga myndigheter har i betydande grad digitaliserat sin service. Det finns samtidigt fortsatt behov av att erbjuda lokal statlig service vid sidan om de digitala kanalerna för individer som behöver träffa myndigheten fysiskt för att lösa sina ärenden. Servicekontorsverksamheten är på detta sätt viktig för att upprätthålla legitimitet och förtroende för de statliga myndigheterna.

4 Alternativa möjligheter att utveckla eller rationalisera servicekontorets verksamhet

Avvecklingen av servicekontorsverksamheten i Bollnäs kommun är tillsammans med andra planerade avvecklingar av mycket stor betydelse för att Statens servicecenter ska kunna göra kostnadsbesparingar som motsvarar anslagsneddragningar under 2025-2027. Under denna period ser Statens servicecenter för närvarande inga alternativa möjligheter att utveckla eller rationalisera verksamheten vid servicekontoret i Bollnäs.

I ett mer långsiktigt perspektiv bör det framhållas att Statens servicecenter gör flera olika insatser för att utveckla och effektivisera servicekontorsverksamheten. Utvecklingsarbetet omfattar bl.a. framtagande av mobil utrustning på servicekontor, omvandling av servicekontor med fast placerad personal till kontor med inresande personal respektive samlokalisering av servicekontor med kommuner och andra statliga myndigheter. En del av utvecklingsarbetet görs i



myndighetssamverkan och förutsätter insatser från andra statliga myndigheter. Det bör även tilläggas att regeringen har gett Statens servicecenter ökad bestämmanderätt beträffande lokalisering av servicekontor.

Sammantaget öppnar detta för att det på längre sikt eventuellt kan finnas skäl att överväga behov av verksamhetsnärvaro gällande tillhandahållande av lokal statlig service i Bollnäs kommun. I dagsläget är det dock mycket osäkert om ett sådant övervägande kan bli aktuellt. Detta beror på flera olika faktorer, särskilt i vilken utsträckning ovan nämnda utvecklingsinsatser kan realiseras och Statens servicecenters framtida ekonomiska förutsättningar.