

Finansdepartementet

103 33 Stockholm

Avdelningen för offentlig förvaltning
Enheten för statlig förvaltning
Karin Edin

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

(Dnr Fi 2018/02198/SFÖ)

Försäkringskassan har tidigare lämnat synpunkter på delbetänkandet, koncept till regeringsbeslut samt under pågående arbete med slutbetänkandet. Vi anser att det är positivt att man tagit hänsyn till de synpunkter som Försäkringskassan har lämnat avseende tidplanen för kommande integrering av fler myndigheter.

Nedan följer de synpunkter som Försäkringskassan anser är viktiga inför den kommande överföringen av Servicekontor från Försäkringskassan till Statens Servicecenter.

Kap 3.5.2 Reglering av verksamheten vid servicekontoren

Vi delar utredningens uppfattning om generella ändringar i LOU och förordar en ändring av definitionen av kontrakt i 15 kap LOU, så att enbart avtal mellan olika juridiska personer faller inom definitionen.

Vi är däremot tveksamma till att ensamrättsundantaget kan anses tillämpligt utan att även skriva in i Statens servicecenters instruktion att de ska anskaffa sin IT-drift från Försäkringskassan. Skälet till det är att om Statens servicecenter fortfarande kan upphandla på marknaden finns ingen verklig ensamrätt och då finns risk att undantaget inte anses tillämpligt vid en domstolsprövning.

Kap 4.3 Tillgång till myndigheternas verksamhetssystem

I våra synpunkter nedan likställs verksamhetssystem med ärendehanteringssystem (exempelvis inte Försäkringskassans intranät där allmän information hämtas av servicehandläggaren).

Vi anser att frågan behöver utredas vidare utifrån att tillgång till verksamhetssystemen kan ha en hämmande effekt vad gäller inriktningen mot digitalt först, där vi utifrån erfarenhet ser att servicehandläggaren i stor utsträckning kan möta besökarens behov om utökad information om sitt ärende utan tillgång till myndigheternas verksamhetssystem. Vi ser också en ökad risk i att felaktig information lämnas då fler myndigheters verksamhet föreslås tillföras i konceptet och servicehandläggaren förväntas ha kompetens i alla verksamhetssystemen.

Kap 7.5.3 ”Arbetsförmedlingen ska tillhandahålla it- arbetsplatser och verksamhetssystem”

Förslaget innebär att servicehandläggaren måste arbeta med dubbla datorer för att komma åt alla myndigheternas verksamhetssystem. Vi anser inte att detta är förenligt med god arbetsmiljö för handläggaren samt att vi ser risker med kvaliteten på den fördjupande information som ska lämnas till besökaren då handläggarens kompetens ska vara både bredare och djupare än i dag med fler myndigheter in i konceptet lokal service.

Övrigt: Anslagsmedel som tillförs Statens servicecenter från Försäkringskassan

Vi anser att omfördelningen av anslagsmedel från FK (och övriga myndigheter) till Statens servicecenter för 2019 ska utgå dels från 2018-års budgeterade kostnader för Servicekontoren med hänsyn till det högre anslagsbeloppet för 2019 för nya kontor, och dels för de faktiska kostnader som är relaterade till servicekontorens stödfunktioner.

Vi vill också uppmärksamma utredningen på att hänsyn behöver tas till de merkostnader som uppstår inför 2019 för stödfunktionerna; lokal-och kontorsförsörjning samt säkerhet då dessa funktioner under 2018 behöver förstärkas inför stöttning av Statens servicecenter under en övergångsperiod, efter det att tio nya kontor har öppnats, befintliga kontor har resursförstärkts samt IT-stödet har upprustats under 2018.

Vi ser också att det kan uppstå merkostnader i form av omställningskostnader avseende eventuell övertalighet. Kostnader uppstår då personal aktivt säger nej till verksamhetsövergången och inte heller kan erbjudas omplacering vid avlämnande myndighet.

Försäkringskassan har inte några synpunkter på förslagen i övrigt.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Maria Hemström-Hemmingsson i närvaro av t.f. stabschef Christina Lundbäck, den senare som föredragande.

Maria Hemström-Hemmingsson

Christina Lundbäck