

Arbetsmarknadsförvaltningen
Tjänsteskrivelse till Arbetsmarknadsnämnden

Datum:
2021-01-29

Diarienummer:
AMN-2021-00005

Handläggare:
Carl Öhman, Karin Reuterdahl

Remissvar till promemorian DS 2020:29 - En utvecklad organisation för lokal statlig service

Förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden beslutar

1. **att** föreslå kommunstyrelsen avge yttrande till Finansdepartementet enligt ärendets **bilaga 1**.

Ärendet

Uppsala kommun har bjudits in till att besvara promemorian En utvecklad organisation för lokal statlig service Ds 2020:29. Promemorian är en slutredovisning av ett uppdrag att utveckla de statliga servicekontoren som drivs av Statens servicecenter. Promemorian lämnar ett flertal förslag kring hur lokal statlig service kan breddas avseende service men också geografisk placering av servicekontor.

Bland förslagen finns att inrätta ett servicekontor i Gottsunda, att Arbetsförmedlingens samverkan bör säkras genom instruktion, att andra myndigheter som bland annat Centrala studiestödsnämnden (CSN) och Trafikverkets förarprovsverksamhet ansluter sig samt föreslår alternativa lösningar för landsbygden. Kommunen ställer sig positiv till dessa förslag.

Beredning

Ärendet har beretts gemensamt med kommunledningskontoret och stadsbyggnadsförvaltningen. Barn-, jämställdhets- och näringslivsperspektivet är inte relevant i föreliggande ärende.

Föredragning

Promemorian finns att läsa i sin helhet på regeringens hemsida: [här](#).

Om utredningen och servicekontor

Promemorian är slutredovisningen av ett uppdrag att analysera och föreslå hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas. Ur kommunens perspektiv handlar uppdraget främst om på vilka orter nya servicekontor bör etableras och om fler myndigheter bör knytas till servicesamverkan.

Statens servicecenter är den myndighet som bedriver de statliga servicekontoren och ansvarar för en samlad organisation för lokal statlig service. De myndigheter vars service tillhandahålls är Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten. Sedan 2020 ansvarar Statens servicecenter också för Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet. Verksamheten bedrivs av Statens servicecenters ansvar men å samverkansmyndigheternas vägnar.

Idag finns 117 servicekontor spridda över hela landet däribland ett i Uppsala.

Den service som i dagsläget ges är oftast av generell karaktär som till exempel att ge stöd till att finna information, ta emot och vidimera handlingar, stöd att fylla i blanketter, utskrift av underlag till de kunder som saknar tillgång till digitala verktyg.¹

Utredningens förslag

Promemorian föreslår etablering av 15 servicekontor i gles- och landsbygdskommun, två till tre i de centrala storstadsområdena och 11 kontor i socialt utsatta områden varav ett av dessa är i Uppsala och då specifikt i området Gottsunda.²

Promemorian föreslår vidare att samverkan mellan Statens servicecenter och Centrala studiestödsnämnden, Kronofogdemyndigheten respektive Trafikverkets förarprovsvksamhet bör initieras och myndigheterna bör få i uppdrag att utreda hur den konkreta samverkan bör utformas.

Gällande Arbetsförmedlingens kundtorgsverksamhet vid servicekontor bygger den idag på en frivillig överenskommelse mellan myndigheterna och utredningen föreslår att samverkan ska regleras i Arbetsförmedlingens instruktion. Promemorian lyfter också vikten av att vidareutveckla Arbetsförmedlingens samverkan med Statens servicecenter då det skulle innebära ett klart mervärde för medborgarna.

Utredningen berör också olika alternativ gällande samverkan mellan servicekontor och kommuner. Ett alternativ som lyfts är lokalsamverkan mellan kommuner och statliga myndigheter så som Statens servicecenters servicekontor. Utredningen ser positivt på en sådan lokalsamverkan för att bidra till mer samlad service. Andra alternativ som lyfts är en mobil lösning för servicetjänster för att öka statens närvaro i landet, liksom att utveckla samarbetet med kommuners servicepunkter. Inga förslag inom området samverkan med kommuner lämnas då utredningen menar att sådan samverkan är fullt möjlig redan idag med befintliga bestämmelser.

¹ En mer fullständig lista på nuvarande service finns i [promemorian DS 2020:29](#) på sidorna 53-54.

² Utgångspunkten är de som pekats ut av Polismyndigheten (2019) Kriminell påverkan i lokalsamhället – En lägesbild för utvecklingen i utsatta områden

Kommunens ställningstaganden

Kommunen yttrade sig under våren 2020 över en promemoria om utvecklad organisation för statlig service (KSN-2018-0108) då ett delbetänkande i utredningen lämnades. I den promemorian fanns inte Gottsundaområdet med bland förslagen, vilket kommunen ställde sig kritisk till. I remissvaret menade kommunen att det var särskilt angeläget att de av polisen utpekade socialt utsatta områdena inte glöms bort eller nedprioriteras och lyfte att behovet av ett statligt servicecenter i Gottsundaområdet är stort.

I förslaget till remissvar i **bilaga 1** framförs bland annat att Uppsala kommun välkomnar förslaget att öppna ett servicekontor i Gottsunda och ser det som angeläget. Kommunen lyfter att det pågår ett samlat och långsiktigt arbete med att vända utvecklingen i Gottsunda och att ett servicekontor skulle vara en viktig del i det strukturella arbetet för att långsiktigt motverka segregation. Vidare framförs att ett statligt servicecenter skulle kunna bidra till utbud av service i stadsdelen dels utifrån Gottsundaområdets planerade utbyggnad, dels utifrån behovet av personlig service för många hushåll i Gottsunda. Kommunen lyfter som exempel att Utbildnings- och jobbcenter i Gottsunda tar emot många besök dagligen, varav en stor andel berör andra myndigheters ansvarsområden samt att andra verksamheter i området också får liknande frågor.

I remissvaret lyfts som positivt att fler myndigheter ansluts till Statens servicecenter. Utifrån andel hushåll med arbetslöshet och ohälsa i stadsdelen ses Arbetsförmedlingen som en särskilt viktig aktör för den enskilde individen liksom för kommunen som samverkanspart. Det är viktigt för kommunen att Arbetsförmedlingens samverkan med Statens servicecenter säkras och att den utvecklas så att den enskilde ska kunna få individbaserad hjälp i sitt ärende. Avslutningsvis framhåller kommunen att det finns vinster med samlokalisering och att kommunal och statlig samverkan kan utvecklas i förhållande till servicepunkterna.

Ekonomiska konsekvenser

Inte aktuellt i ärendet.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse daterad 29 januari 2021.

Bilaga 1, Remissvar till promemorian DS 2020:29 – En utvecklad organisation för statlig service daterat 29 januari 2021.

Arbetsmarknadsförvaltningen

Lena Winterbom
Förvaltningsdirektör

Arbetsmarknadsnämnden
Yttrande

Datum:
2021-01-29

Diarienummer:
AMN-2021-00005

Handläggare:
Carl Öhman, Karin Reuterdahl

Remissvar till promemorian DS 2020:29 - En utvecklad organisation för lokal statlig service

Uppsala kommun har fått frågan att yttra sig om promemorian DS 2020:29 gällande en utvecklad organisation för lokal statlig service. Utredningen lämnar förslag kring hur statlig service kan stärkas lokalt. Ett antal servicekontor föreslås öppna varav ett i Gottsunda i Uppsala kommun. Kommunen välkomnar förslaget och anser att det bör genomföras skyndsamt.

Skälen till att kommunen ser etablering av ett servicecenter i just Gottsunda som positivt och angeläget är flera. Området har under en längre tid präglats av en stor andel hushåll med socioekonomiska utmaningar. Som ett led i att vända utvecklingen i Gottsunda har kommunen sedan 2018 arbetat med en handlingsplan som utgjort grunden för ett samordnat och långsiktigt förbättringsarbete. Genom handlingsplanen har flera åtgärder tagits för att tillmötesgå invånarnas behov av stöd och information i samhällsfrågor. Bland annat har kommunen etablerat ett Utbildnings- och jobbcenter i Gottsunda centrum för att kunna bistå individer som är i behov av stöd för att komma in på arbetsmarknaden. En etablering av ett servicekontor i Gottsunda skulle därtill vara en viktig del i det strukturella arbetet för att långsiktigt motverka segregation i linje med regeringens handlingsplan för att motverka segregation.

En etablering av ett statligt servicekontor skulle ytterligare bidra till utbudet av service vilket är viktigt ur framförallt två perspektiv. Dels visar statistiken att av hushållen som bor i stadsdelen är en relativt hög andel arbetslösa, många har förhållandevis höga ohälsotal och en hög andel individer är i behov av ekonomiskt bistånd. Kommunens bild är att behovet av ett servicekontor i området är stort. Många hushåll i Gottsunda har behov av personlig service och därför är låga trösklar till service viktigt för dem och kommunen som helhet. Dels är Gottsundaområdet planerat att bli en allt viktigare stadsnod i ett Uppsala med kraftfull stadsutveckling i stadens södra delar. Enligt kommunens översiktsplan planeras för en flerkärnig stadsstruktur, där Gottsunda utgör en stadsnod som med kapacitetsstark kollektivtrafik kommer att komplettera innerstaden med bland annat många arbetsplatser, service och regionala målpunkter.

Därför är många invånare i Gottsunda särskilt betjänta av en lokal service samtidigt som behovet av myndighetskontakt kommer öka med en växande befolkning i och med utbyggnaden av staden. En placering i Gottsunda bidrar till att skapa målpunkter både för de som bor i området och för dem som söker sig dit för att ta del av service.

Uppsala kommun har förståelse för att den planerade utbyggnaden av servicekontor behöver ske utifrån en mångfacetterad nationell behovsbild. Mot bakgrund av de utmaningar många hushåll i området står inför menar Uppsala kommun ändå att servicekontoret i Gottsunda bör upprättas skyndsamt då den pågående pandemins effekter riskerar att befästa och förvärpa redan långtidsarbetslösas utsatthet på arbetsmarknaden. Även behoven av samordning kring personer med ohälsa bör bättre kunna tillgodoses vid en skyndsamt etablering.

Kommunens Utbildnings- och jobbcenter i Gottsunda tar dagligen emot många besök där merparten gäller stöd i att hitta vägar till arbete och studier. Antal besök har fördubblats från 2019 till 2020. Under 2020 har centret tagit emot cirka 12 000 besök varav cirka 64 procent är utbildnings- eller jobbrelaterade där kommunen kan vara behjälplig och resterande 36 procent av ärendena är övriga och berör ofta Arbetsförmedlingen, CSN, Försäkringskassan och andra statliga myndigheters ansvarsområden. Andelen övriga ärenden har ökat under 2020 vilket ytterligare bekräftar behovet av lokal myndighetsnärvaro. Även bibliotek, vårdcentraler, ideella organisationer och förskolor i området rapporterar om att de ofta får frågor som berör de statliga myndigheternas ansvar. Många verksamheter vittnar också om att behovet av att låna dator eller nätverk för att hantera digitala ärenden och att utföra dessa hos olika myndigheter är stort.

Som tidigare angetts bor det en förhållandevis hög andel arbetslösa i Gottsundaområdet. För individerna i området är Arbetsförmedlingen en mycket viktig part att få stöd ifrån för att kunna lösa sin situation. För kommunen är Arbetsförmedlingen en viktig samverkanspart när det gäller att stötta individer som uppstår ekonomiskt bistånd att komma i arbete. Det är därför angeläget för kommunen och medborgarna att Arbetsförmedlingens samverkan med Statens servicecenter säkras på lämpligt sätt, genom myndighetens instruktion. Kommunen vill att samverkan mellan Arbetsförmedlingen och Statens servicecenter utvecklas för att kunna ge den service och det stöd den enskilde behöver i sitt ärende. Därför anser kommunen att Arbetsförmedlingens tjänster skyndsamt utökas på servicekontoren för att möjliggöra individbaserad hjälp från Arbetsförmedlingen på servicekontor i hela landet men särskilt i utsatta områden.

Andra myndigheter som kan vara av särskild vikt för invånarna i stadsdelen är Centrala studiestödsnämnden (CSN). Utifrån statistik från kommunens Utbildnings- och jobbcenter handlar många besök om stöd för kontakt med andra myndigheter, däribland CSN. Kommunen är också positiv till samverkan med övriga föreslagna myndigheter då en ökad bredd av service minskar stigmatiseringen av centret. Ett exempel är Trafikstyrelsens förarprovsverksamhet som gynnar de arbetslösa som behöver körkort för att öka sina chanser att finna arbete men samtidigt är en service efterfrågad av de flesta invånare.

Uppsala kommun ser vinster med samlokalisering och för gärna dialog om att dela lokaler med servicekontoret för att på så sätt skapa en enklare ingång för besökare men också för att öka möjligheterna för de synergieffekter som samlokalisering kan ge gällande samverkan och serviceutövning. I den händelse samlokalisering inte är möjlig ser kommunen gärna att kommunens verksamheter och servicekontoret placeras nära varandra.

Utöver förslaget med ett servicekontor i Gottsunda har Uppsala kommun några kommentarer kring promemorians förslag om utökad service på landsbygden.

Uppsala kommun har idag åtta servicepunkter i olika mindre tätorter runt om i kommunen. Kommunen är positiva till att kommunal och statlig samverkan kan utvecklas även i förhållande till servicepunkterna. Även mobila lösningar för servicetjänster är ett bra sätt att hantera landsbygdens behov av statlig service. Dessa två förslag bör kunna utvecklas parallellt med varandra och komplettera det huvudsakliga förslaget kring fasta servicekontor.

Arbetsmarknadsnämnden

Mohamad Hassan
Ordförande