

Finansdepartementet
103 33 Stockholm
Er referens: Fi2018/02198/SFÖ

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

Arbetsgivarverket har anmodats yttra sig över rubricerat betänkande. Verket besvarar remisser med utgångspunkt i ett statligt arbetsgivarpolitiskt perspektiv.

Nedan följer Arbetsgivarverkets synpunkter på valda delar av betänkandet. Verket följer betänkandets struktur.

3 Reglering av verksamheten vid servicekontoren

3.4.2 De myndigheter vars service utförs på servicekontoren ska även fortsättningsvis vara rättsligt ansvariga för den ärendehantering som utförs Arbetsgivarverket delar utredningens bedömning och förslag om att Statens servicecenter inte ska ha det rättsliga ansvaret för ärendehantering på servicekontoren. Detta ansvar bör – liksom vad som gäller i den nuvarande serviceorganisationen – ligga hos de myndigheter för vars räkning service utförs på servicekontoren. Som utredningen lyfter fram har regeringen tidigare, i fråga om sam tjänstlagen, uttalat att det är en självklar utgångspunkt och ett grundläggande rättssäkerhetskrav att den myndighet som enligt lag eller annan författning är ansvarig för ett visst ärende också har kontroll över det sätt på vilket myndighetens uppgifter utförs (prop. 2008/09:123 s. 20). I förlängningen inbegriper det kontroll och styrning över vem som utför uppgifterna (se vidare avsnitt 3.4.3).

Arbetsgivarverket delar vidare bedömningen att det är den myndighet som har det rättsliga ansvaret för ärendehantering som ska svara för kompetensutveckling och framtagande av olika informationsmaterial om lagstiftning och rättspraxis m.m. till servicehandläggarna på Statens servicecenter. Som utredningen tar upp skulle en annan ordning vad gäller information och kompetensutveckling kraftigt minska effektiviteten och riskera att parallella ordningar växer fram. Detta hänger också nära samman med berörd myndighets möjlighet att kunna ha kontroll och fullgöra det rättsliga ansvaret för ärendehantering.

Arbetsgivarverket vill framhålla att ansvaret och modellen för den kontinuerliga kompetensutvecklingen för servicehandläggarna blir ytterst viktig i den framtida serviceorganisationen, i och med att handläggarna inte längre är anställda i den myndighet som har det rättsliga ansvaret för ärendehantering. Det är mycket viktigt att berörda myndigheter tillsammans utvecklar en modell för kontinuerlig kunskaps- och informationsöverföring mellan myndigheterna och till servicehandläggarna (se vidare nedan avsnitt 3.6.1 och 7).

På samma sätt är det, som Försäkringskassan och Skatteverket har tagit upp (avsnitt 11.2.2), viktigt med en väl fungerande kompetensförsörjning för servicehandläggarna vid servicekontoren. Detta behöver säkras långsiktigt i en process där myndighetsgemensamma strategier och modeller utarbetas och implementeras. Det föreslagna servicerådet (se nedan avsnitt 3.6.1) har här en viktig roll.

I sammanhanget vill Arbetsgivarverket lyfta fram att det även budgetmässigt behöver tas höjd för berörda myndigheters fortsatta ansvar för servicehandläggarnas kompetensutveckling.

3.4.3 Uppdragsavtal ska ingås med var och en av handläggarna på servicekontoren och 3.4.10 Alternativt förslag med lagändringar

Arbetsgivarverket delar utredningens förslag om att ansvarig myndighet även fortsättningsvis ska ingå uppdragsavtal med respektive servicehandläggare på servicekontoren. Som utredningen lyfter fram är sådana avtal med enskilda handläggare av stor vikt för att kunna härleda ansvaret för ärendehantering (straff- och skadeståndsansvar). Genom avtalet direkt med handläggaren blir handläggningen en del av den ansvariga myndighetens ordinarie verksamhet. Som utredningen tar upp kan det övervägas att på sikt skapa en annan modell med delegering till Statens servicecenter som sådant, men att det kräver ytterligare överväganden.

Verket tillstyrker i övrigt utredningens förslag om att endast uppdragsavtal ska kunna ingås på det statliga området (avsnitt 3.4.10), och inte anställningsavtal som det finns formell möjlighet till enligt gällande samtjänstlagen. Arbetsgivarverket anser i likhet med utredningen Utveckling av lokal service (SOU 2009:92) att arbetstagare på ett servicekontor endast bör ha *en* arbetsgivare, i det här fallet Statens servicecenter. Som framkommit är det i praktiken bara uppdragsavtal som förekommer i den nuvarande serviceorganisationen.

Arbetsgivarverket vill i övrigt peka på att Statens servicecenter i egenskap av arbetsgivare har det rättsliga ansvaret att vidta olika åtgärder i förhållande till servicehandläggarna, exempelvis disciplinpåföljder vid åsidosättande av skyldigheter i anställningen (14-15 § lagen [1994:260] om offentlig anställning, LOA) och åtalsanmälan vid misstanke om brott i anställningen (22 § LOA).

3.5 Regleringen av it åt Statens servicecenter

Arbetsgivarverket tillstyrker utredningens förslag om att det i instruktionen för Försäkringskassan ska anges att kassan ska tillhandahålla IT-stöd åt Statens servicecenters serviceorganisation. Verket delar utredningens bedömning att det har skapats en osäkerhet om rättsläget efter domstolsavgörande (Kammarrätten i Stockholms dom den 21 juni 2017, mål nr 7355-16) och att det rättsliga stödet i Försäkringskassans instruktion behövs.

Arbetsgivarverket vill i sammanhanget framhålla att den rådande osäkerheten om rättsläget vid inomstatliga köp av tjänster är otillfredsställande och det är av stor vikt för statsförvaltningen att denna fråga ses över och klargörs.

3.6.1 Ett serviceråd inrättas för servicemyndigheternas samverkan med Statens servicecenter

Arbetsgivarverket tillstyrker förslaget om att det ska inrättas ett serviceråd med representanter från berörda myndigheter. Detta råd kommer enligt Arbetsgivarverket fylla en mycket viktig funktion för att ta fram gemensamma rutiner och modeller, bl.a. vad gäller servicehandläggarnas kontinuerliga kompetensutveckling (se Arbetsgivarverkets synpunkter avsnitt 3.4.2).

Som nämnts bör Servicerådet även ha en viktig roll i säkerställandet av den långsiktiga kompetensförsörjningen av servicehandläggarna vid servicekontoren. Det behöver utarbetas myndighetsgemensamma strategier och modeller.

7 Arbetsförmedlingen

Arbetsgivarverket har ingen uppfattning i frågan om Arbetsförmedlingens serviceverksamhet ska övergå till de lokala servicekontoren. Som utredningen har redovisat finns det skäl för att även Arbetsförmedlingen ska ingå i serviceorganisationen.

Samtidigt kan konstateras att utredningen och Arbetsförmedlingen har olika uppfattningarna om vilka delar i förmedlingens serviceverksamhet som ska övergå till Statens servicecenter och lokala servicekontoren. Dessa skilda uppfattningar grundas framför allt på olika bedömningar om Arbetsförmedlingens effektiviseringsmöjligheter för direktservice (spontanbesök).

Arbetsgivarverket tar inte ställning i denna fråga, men det bör framhållas att varje enskild myndighet har ansvaret för sin verksamhet. I det ingår att tillse att verksamheten bedrivs effektivt, något som följer av bland annat myndighetsförordningen och ramanslagsmodellen. Denna principfråga behöver enligt Arbetsgivarverkets mening noga beaktas i den fortsatta beredningen av detta ärende.

I övrigt är det som Arbetsgivarverket framhållit tidigare (avsnitt 3.4.2) mycket viktigt att berörda myndigheter, även Arbetsförmedlingen, tillsammans utvecklar

en modell för kontinuerlig kunskaps- och informationsöverföring mellan myndigheterna och till servicehandläggarna (se vidare avsnitt 3.6.1). Som utredningen tar upp behöver Arbetsförmedlingen samla och tillhandahålla relevant och aktuell information, samt utbildningar och kompetensutveckling av betydelse för serviceorganisationen och servicehandläggarna.

8 Stärkt lokal statlig service och närvaro

Arbetsgivarverket kan konstatera att utredningens förslag och bedömningar i denna del på många sätt går på tvärs med den modell och principer som gällt de senaste årtionden. Den gällande principen är, med några undantag, att ansvaret och beslutanderätten för myndigheternas interna organisation och – i förekommande fall – lokalisering av kontor ligger hos den enskilda myndigheten. Denna rätt hänger samman med det ansvar och de befogenheter som myndigheterna getts genom ramanslagsmodellen och den statliga arbetsgivarpolitiska delegeringen.

Arbetsgivarverket är mot denna bakgrund tveksam till förslaget om att ett exakt antal kontor ska öppnas och att det anges var dessa bör lokaliseras. Arbetsgivarverket ställer sig bakom Statens servicecenters uppfattning om att regeringen inte i detalj bör styra var nya servicekontor ska öppna, utan att myndigheten får nödvändigt utrymme att avgöra på vilka orter som de nya kontoren bör öppna eller om befintliga kontor bör utökas. Regeringsbeslut om lokaliseringen av servicekontoren innebär enligt Arbetsgivarverket en detaljstyrning som riskerar att leda till ineffektivitet.

11 Konsekvenser av förslagen

11.3 Konsekvenser för personalen och 11.7 Myndigheternas synpunkter

Arbetsgivarverket har inga synpunkter på utredningens redovisning av den arbetsrättsliga regleringen kring verksamhetsövergång. Det är som utredningen tar upp den mottagande myndigheten – i detta fall Statens servicecenter – som har att göra bedömningen om det är fråga om en verksamhetsövergång enligt 6 b § lagen (1982:80) om anställningsskydd (LAS).

Mot denna bakgrund tar Arbetsgivarverket inte ställning till utredningens bedömning i frågan om verksamhetsövergång enligt 6 b § LAS för den förändring som utredningen föreslår gällande Arbetsförmedlingen. En sådan bedömning görs av den mottagande myndigheten med utgångspunkt i de förhållanden som råder vid övergången.

11.3.4 Inga personella konsekvenser för anställda på övriga myndigheter

Arbetsgivarverket delar inte utredningens bedömning att förslagen inte får några personella konsekvenser för annan befintlig personal, utöver servicehandläggarna, hos Försäkringskassan och Skatteverket. Som utredningen redovisar i sitt

delbetänkande finns det chefer och stödpersonal som lägger ner en viss del av sin arbetstid i förhållande servicekontoren (delbetänkandet s. 143-144). Genom verksamhetsförändringen kan det sammantaget uppstå viss övertalighet för stödpersonal hos nämnda myndigheter.

Beslut i detta ärende fattas av generaldirektör Eva Liedström Adler efter hörande av Arbetsgivarverkets styrelse. Vid den slutgiltiga handläggningen deltog enhetschef Lars Andréén, rådgivare Ana Gnospelius samt utredare Torbjörn Eklund, föredragande.



Eva Liedström Adler



Torbjörn Eklund