



Konsekvensanalys rörande avveckling av servicekontorsverksamhet i Ånge kommun

Föreliggande konsekvensanalys gäller en planerad avveckling av verksamheten vid Statens servicecenters servicekontor i Ånge kommun. Den planerade kontorsavvecklingen har varit föremål för samråd och inom ramen för samrådet har Region Västernorrland och Länsstyrelsen i Västernorrlands län yttrat sig över den av Statens servicecenter framtagna konsekvensanalysen. Även det huvudsakliga innehållet i inkomna yttranden återges nedan.

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.¹ 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 88 miljoner kronor. Övriga intäkter i verksamheten uppgick till cirka 10 miljoner, bestående av bl.a. intäkter från Migrationsverket på cirka 6 miljoner.

1.2 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

¹ Funktionella analysregioner – revidering 2015 (PM 2015:22, Tillväxtverket).

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.

1.3 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 statlig 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 Ånge kommun utifrån ovan nämnda avvecklingsinriktning.

1.4 Samråd och konsekvensanalys

En avveckling av servicekontorsverksamheten i Ånge 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 Ånge

Statens servicecenters servicekontor i Ånge kommun öppnade för besökare den 23 april 2024. Servicekontoret 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 Ånge är det inte möjligt för besökare att ansöka om ID-kort eller att göra förstärkt identitetskontroll med biometrisk upptagning.

Servicekontorets ordinarie öppettider är tisdagar, kl. 10:00-14:00 (lunchstängt kl. 12:00-13:00).

Servicekontoret hade 149 besök under perioden 2024-04-23 – 2024-12-31. Under samma period hanterade servicekontoret 150 olika myndighetsärenden. Tabellen nedan visar fördelningen av antalet ärenden för respektive samverkansmyndighet.

Totalt	Arbetsförmedlingen	Försäkringskassan	Pensionsmyndigheten	Skatteverket
150	32	18	25	75

Servicekontoret bemannas av inresande personal från andra servicekontor.



Servicekontoret är lokaliserat centralt i Ånge och består av kundyta och personalutrymme. Vid kontoret finns olika slag av it-utrustning och teknik, bl.a. handläggarterminaler för personalen och kundarbetsplatser med utskriftsfunktion.

Som ett led i avvecklingen planerar Statens servicecenter att upphöra med verksamheten vid servicekontoret under november 2025.

3 Konsekvenser av en kontorsavveckling

Nedan beskrivs vilka konsekvenser som en avveckling av servicekontorsverksamheten i Ånge 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 Ånge innebär att personer och företag i kommunen som efterfrågar lokal statlig service avseende en eller flera av samverkansmyndigheterna behöver åka till närmaste servicekontor i Sundsvall. Restiden med kollektivtrafik från Ånge till Sundsvall uppgår till cirka 80-120 minuter. Restiden kan bli längre för personer som bor utanför tätorten Ånge.

En kontorsavveckling och längre restider 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.

Region Västernorrland framhåller beträffande Ånge kommuns förutsättningar och behov av lokal och personlig statlig service att 54,6 procent bor i socioekonomiskt blandade områden enligt Boverkets Segregationsbarometer. Närmare 29 procent av kommunens invånare är över 65 år. Region Västernorrland framhåller därför att närheten till personlig statlig service är av vikt för utpekade grupper, som bland annat kan sakna ekonomiska förutsättningar att resa längre för ett personligt möte. Regionen uppmärksammar även att den i två kartläggningar har undersökt hur digitalt utanförskap uttrycks och var digitala samhällshinder uppstår. En av de återkommande situationerna som riskerar att öka digitalt utanförskap är när servicegivaren, för att effektivisera sin egen verksamhet, hänvisar till nya digitala tjänster utan att säkerställa att individen får stöd och hjälp att använda dessa. Enligt regionen blir detta extra påtagligt när servicegivaren samtidigt stänger ner fysiska kontor, vilket ytterligare försvårar möjligheten till personlig vägledning.

Länsstyrelsen i Västernorrlands län instämmer med konsekvensanalysens bedömning om att det finns en ökad risk för att fler enskilda och särskilt de i socioekonomisk utsatthet, inte får sina servicebehov tillgodosedda som en konsekvens av nedläggningen av servicekontoret. Länsstyrelsen vill även bidra till en fördjupad konsekvensanalys utifrån den lokala kontexten i Ånge kommun. Länsstyrelsen pekar på bland annat på att Ånge kommun med strax över 9 000 invånare är en geografiskt gles kommun med stora avstånd. 8,6 procent av kommuninvånarna är utrikesfödda, arbetslösheten bland kvinnor och män är högre i denna grupp än inrikes födda. 8,5 procent av invånare i arbetsför ålder (20-64 år) står helt utanför arbetsmarknaden och saknar helt eller delvis inkomstkälla.

Gällande personella konsekvenser bedömer Statens servicecenter för närvarande att myndigheten inte behöver gå in i omställningsprocess. En kontorsavveckling kan innebära nya placeringsorter 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 Ånge genererar lokalkostnader, personalkostnader samt it-relaterade kostnader för Statens servicecenter. Avveckling och upphörande av verksamheten vid servicekontoret innebär att kostnadsminskningar kan realiseras fr.o.m. 2026. Statens servicecenter bedömer att den långsiktiga kostnadsminskningen kan uppgå till cirka 700 000 kronor per år. I sammanhanget bör hänsyn även tas till att kontorsavvecklingen ger upphov till vissa kostnader i form av bl.a. demontering av it-utrustning och säkerhetsteknik, transport av möbler samt internt projektarbete.

Region Västernorrland framhåller att nedläggning av kontoret i Ånge väntas ge en besparing på ca 700 000 kr per år, att jämföra med en årlig budget på knappt 700 miljoner efter ekonomisk åtstramning. Det innebär enligt regionen en sammantagen besparing på 0,001 procent för den statliga verksamheten, att balansera mot nyttan för medborgarna.

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 71 FA-regioner i Sverige,² Ånge kommun ingår i FA-region Sundsvall, vilken omfattar fyra kommuner. För närvarande finns tre servicekontor inom FA-regionen. En kontorsavveckling i Ånge innebär att det kommer finnas två servicekontor i den aktuella FA-regionen.

² Funktionella analysregioner 2025 – Uppdatering för perioden 2025-2035 (Tillväxtverket, rapport 0503).

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.

Enligt Region Västernorrland bedöms Ånge kommun vara en av landets mest expansiva kommuner med investeringar på över 40 miljarder, bland annat till vätgasproduktion men också investeringar i Kriminalvårdens verksamhet. Regionen menar vidare att Ånge i mycket hög utsträckning bidrar till Sveriges samhälls- och gröna omställning. Regionen pekar även på att inom de närmsta åren räknar Ånge kommun med att 500–1000 nya jobb skapas, och kommunen planerar för att ta emot 2000 nya inflyttare. Sannolikt innebär det enligt regionen att behovet av statlig service, stöd och personlig vägledning kommer att öka i kommunen. Att befintliga och nya invånare ska hänvisas till ”lokal” statlig service 100–144 km bort ser regionen som ytterligare ett exempel på hur staten centraliserar och överlåter till kommuner och invånare själva att lösa utmaningarna som uppstår.

Länsstyrelsen i Västernorrlands län instämmer med Region Västernorrland om att det saknas en beskrivning av den omställning som nu sker i Ånge. Länsstyrelsen menar att den planerade avvecklingen av den nyligen etablerade lokala servicen riskerar minskad tillit och förtroende för statliga myndigheter och samhällets institutioner, vilket står i rak motsats till regeringens ambitioner. Det behov av statlig service och personlig vägledning hos individer och företag som kommer att kvarstå efter nedläggning av servicekontoret i Ånge överförs enligt länsstyrelsen till lokalsamhället, att hanteras av kommunen, civilsamhället eller anhöriga själva.



4 Kommunens, regionens och länsstyrelsens övergripande synpunkter på planerad kontorsavveckling

Region Västernorrland anser att konsekvensanalysen är otillräcklig och att den planerade stängningen av servicekontoret i Ånge bör omprövas. Regionen förordar ett förstärkt samråd tillsammans med Ånge kommun, Länsstyrelsen och Region Västernorrland samt att Statens servicecenter, inför detta samråd, gör en fördjupad konsekvensanalys om besparingen som förväntas inte kan åstadkommas på annat sätt. I Ånge bör Statens servicecenter enligt regionen snarare utöka sin verksamhet och följas åt med kommunen i deras tillväxtresa de kommande åren, för stärkt lokal statlig service för alla medborgare och företag.

Enligt regionen är det positivt att Statens servicecenter uppmärksammat kravet på samråd och konsekvensanalys vid förändring av verksamhet. Samtidigt är det tydligt att beslut om stängning kommer att fattas utan större vikt vid territoriell hänsyn och vilka målgrupper verksamheten är till för. Region Västernorrland hänvisar till beskrivningen om verksamhet och målgrupper på Statens servicecenters egen webbplats och ställer sig utifrån beskrivningen kritisk till hur Statens servicecenter väljer att agera utifrån insikter i konsekvensanalysen. Regionen framhåller att personlig service kan vara viktigt särskilt för den som har svårigheter med det svenska språket, den med vissa typer av funktionsvariation och/eller den som har en ekonomisk utsatthet.

Länsstyrelsen i Västernorrlands län anser att den planerade avvecklingen av servicekontoret i Ånge bör omprövas. Det är länsstyrelsens uppfattning att kontoret är en viktig del i att upprätthålla en jämlik statlig service i kommunen utifrån de lokala behov och förutsättningar som föreligger och utifrån den tillväxtresa Ånge kommun nu står inför. Även länsstyrelsen förordar ett fördjupat samråd tillsammans med Ånge kommun, Region Västernorrland och myndigheten själv med syfte att förstärka konsekvensanalysen som ett viktigt beslutsunderlag.

Beträffande rekommendationerna om fördjupat samråd vill Statens servicecenter framhålla att myndigheten har genomfört samråd utifrån de förordningar som anges i avsnitt 1.4 ovan. Enligt vår mening syftar samrådet till att skapa insyn i och kvalitetssäkra de faktaförhållanden och bedömningar som ligger till grund för planerad kontorsavveckling. Det kan även konstateras att Region Västernorrland och Länsstyrelsen i Västernorrlands län har inkommit med synpunkter och resonemang som på ett värdefullt sätt kompletterar konsekvensanalysen. Vi kan dock inte se att det under samrådet har framkommit omständigheter som skulle göra att den planerade avvecklingen inte kan genomföras. Statens servicecenter är självklart beredd att ha dialog med Ånge kommun om förutsättningar att på längre sikt tillhandahålla lokal statlig service i Ånge, se avsnitt 5 nedan.

5 Alternativa möjligheter att utveckla eller rationalisera servicekontorets verksamhet

Statens servicecenter har förståelse för de synpunkter och kompletteringar som har lämnats i inkomna yttranden gällande planerad kontorsavveckling i Ånge kommun. Från Statens servicecenters perspektiv är avvecklingen av servicekontorsverksamheten i Ånge kommun 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 Ånge.

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 kan finnas förutsättningar för att Statens servicecenter att tillhandahålla lokal statlig service i Ånge kommun. I dagsläget är det dock mycket osäkert om sådana förutsättningar kan föreligga. Detta beror på flera olika faktorer, särskilt i vilken utsträckning ovan nämnda utvecklingsinsatser kan realiseras och Statens servicecenters framtida ekonomiska förutsättningar.