

Kommunledningsförvaltningen

Statens servicecenter
Länsstyrelsen i Uppsala Län

Yttrande i samråd om planerad avveckling av Statens servicecenters servicekontor

Bakgrund

Regeringen beslutade i november 2024 att ge Statens servicecenter i uppdrag att redovisa en plan för ny organisering av servicekontorsnätet mot bakgrund av att verksamheten föreslogs få minskade anslag 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 i enlighet med regeringens förslag.

Statens servicecenter har mot bakgrund av detta tagit fram principer för förändring av organisationen där hänsyn skall tas till tillgänglighet till service i hela landet, tillgänglighet utifrån besöksvolym och behov och ett effektivt resursutnyttjande. De åtgärder som myndigheten vidtar är bland annat effektivisering av kontorsnätet och avveckling av 35 av totalt 148 servicekontor. Som en del av denna inriktning planerar Statens servicecenter att fatta beslut om avveckling av servicekontoret i Enköpings kommun.

Statens servicecenter har tagit fram en konsekvensanalys som beskriver effekterna av den planerade avvecklingen i Enköping samt alternativa möjligheter att utveckla eller rationalisera verksamheten.

Statens Servicecenter skickade förslaget om avveckling till kommunen den 24 april 2025 för yttrande senast den 22 maj 2025. Även Länsstyrelsen i Uppsala län ska yttra sig till Statens servicecenter och har bitt Enköpings kommun om ett yttrande. För att hinna svara på remisserna har ärendet lyfts på kommunstyrelsens sammanträde för beslut den 6 maj 2025 vilket inneburit en mycket kort tid för beredning av svaret.

Enköpings kommuns yttrande

Trots den korta svarstid som givits vill kommunen framföra följande synpunkter för att motivera sitt bestämdaste avstyrkande av att genomföra föreslagen avveckling av servicekontoret i Enköping.

Tilliten till det demokratiska samhällssystemet

Idag är det viktigare än någonsin att stärka tilliten till offentliga institutioner och demokratiska system. Demokratin ifrågasätts och minskar som samhällssystem i världen. Det finns stora skillnader mellan att leva i en stad och på landsbygden och även en ökande segregation och skillnad i livskvalité mellan olika grupper i samhället. Att ha sämre tillgång till samhällsservice ökar känslan av utanförskap vilket riskerar att minska tilliten till demokratiska institutioner. Vi kan till exempel se att socioekonomiskt utsatta områden i Enköping har ett lägre valdeltagande än övriga områden vilket tyder på att innevånarna har en lägre tilltro till det demokratiska systemet i dessa områden. Avvecklas servicekontoret i Enköping ser kommunen en risk för att de frågor som tidigare ställts till servicekontoret kommer att ställas till kommunens kontaktcenter istället. Detta kan, förutom behov av ökade resurser för hanteringen, leda till frustration bland kommuninnevånare då kommunen inte kommer att kunna ge de svar som efterfrågas. När arbetsförmedlingen avvecklades i Enköping upplevde kommunen just sådana negativa konsekvenser. Förlusten i tillit till staten i denna situation kan därmed komma att drabba kommunen likväl som vårt demokratiska samhälle i stort.

Kommunen ifrågasätter vidare att Statens servicecenter i sitt förslag har valt att i Uppsala län minska antalet servicekontor från fyra till två, varav de kvarvarande båda finns i Uppsala. Att samla all service i större städer är en prioritering som ytterligare förstärker känslan av ett demokratiskt underskott i våra mindre städer och på landsbygden. Det strider dessutom mot Statens servicecenters egen princip för förändring av organisationen där hänsyn skall tas till *tillgänglighet till service i hela landet*. Någon motivering till detta ställningstagande finns inte angivet i konsekvensanalysen.

Att servicekontoret hade 9 377 besök för att få hjälp i över 11 000 ärenden under 2024 motiverar ytterligare att kontoret ska vara kvar. *Tillgänglighet utifrån besöksvolym* är en sådan princip för förändring av organisationen som Statens servicecenter själva har ställt upp men som inte har kommenterats i konsekvensanalysen. Någon fråga om samlokalisering av servicekontoret med kommunen har inte heller ställts till Enköpings kommun. Kommunen är öppen för en sådan dialog.

Påverkan på social hållbarhet

En minskad service i Enköping påverkar vidare den sociala hållbarheten i vårt samhälle i och med att redan utsatta grupper får ett sämre stöd. Personer som till exempel lever med socioekonomiska utmaningar, har lägre kunskap om det svenska samhället eller i det svenska språket, är äldre eller lever med en funktionsnedsättning riskerar att inte kunna ta tillvara på sina rättigheter på samma sätt. Med sämre ekonomiska och fysiska förutsättningar är det svårare att bekosta och genomföra resor till Västerås och Uppsala för att få rätt hjälp. Här kan särskilt beaktas att Enköping har en förhållandevis hög arbetslöshet. Dessutom är Enköping en landsbygdskommun där ca 40% av befolkningen bor utanför tätorten, inom ett stort geografiskt område. Många Enköpingsbor måste alltså resa in till Enköping redan idag för att få hjälp. Stängs kontoret blir det en mycket lång resa för landsbygdsbor för att nå servicekontoren i angränsande kommuner. Kontoren i Västerås och Uppsala har också en sämre kännedom om de förutsättningar som råder i Enköping. Avvecklingen av servicekontoret i Enköping riskerar därmed att öka klyftorna i samhället och försvåra vardagen för redan utsatta grupper som är beroende av personligt stöd i sin kontakt med statliga myndigheter.

Det digitala utanförskapet

Det digitala utanförskapet är också stort i vissa grupper, särskilt bland äldre men även yngre behöver hjälp för att hantera digitala kontaktvägar. Internetstiftelsens undersökning *Svenskarna och internet 2024* visar att var femte svensk som är 18 år eller äldre från och till behöver hjälp med något på nätet. Bland internetanvändarna i pensionsålder är det digitala hjälpbehovet totalt sett fyra gånger så stort jämfört med den yngre befolkningen och de allra äldsta pensionärerna över 75 år uppger att de behöver hjälp med det mesta eller allt på nätet, och framförallt gäller det kvinnor.

Ökad närvaro

Sammantaget vill Enköpings kommun framhålla att det snarare finns skäl för statens myndigheter att öka sin service och närvaro i kommunen än att avveckla den. Enköping är en kommun i tillväxt som haft stark befolkningsökning och utbyggnadstakt de senaste 15 åren och fortfarande ökar mer än snittet i Sverige. Även lokala företag i kommunen behöver stöd från servicekontoret i sina ärenden varför en avveckling också påverkar näringslivet på ett negativt sätt. Det är viktigt för kommunen att de alltfler kommuninnevånarna och företagen kan få ett bra stöd och kontakt med myndigheter. I det utsatta läge många människor befinner sig idag får inte heller samhället lämna medborgarna utan personligt stöd och hjälp i viktiga ärenden så som att få ut sin pension, söka arbete eller få ersättning vid sjukdom.

Enköpings kommun,

Peter Book
Kommunstyrelsens ordförande