

Finansdepartementet

## **En utvecklad organisation för lokal statlig service – delredovisning avseende lämpliga platser**

Fi2020/01340/SFÖ

### **1 Sammanfattning**

Skatteverket har inga invändningar avseende inrättandet av nya servicekontor. Skatteverket framför att det inte är aktuellt att öka antalet kontor där det går att ansöka om id-kort. Däremot ser Skatteverket möjlighet att öka antalet kontor där id-kort lämnas ut.

Skatteverket påtalar vikten av it-säkerhetslösningar som uppfyller respektive myndighets krav. Detta gäller inte minst de s.k. flexikontor som utredningen tar upp.

Skatteverket framhåller att med fler myndigheter och olika koncept för servicekontoren blir personuppgifts- och sekretessfrågan än mer komplex.

Skatteverket pekar på att en ökning av antalet servicekontor innebär en mindre kostnad avseende uppbyggnad, förvaltning och support av it-lösningar.

Skatteverket lämnar några generella synpunkter avseende den framtida utbyggnaden med både fler kontor och fler myndigheter.

### **2 Synpunkter**

Skatteverket har inga invändningar avseende inrättandet av nya servicekontor. Behovet i storstäderna är i dagsläget stort och det är positivt om flera kontor kan öppna där som ger en ökad tillgänglighet. Detta inte minst när fler myndigheter framöver kommer att ansluta vilket skulle kunna medföra ökade väntetider med nuvarande kapacitet. Vad avser servicekontor i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele finns de med i Statens servicecenters regleringsbrev för år 2020 och inrättandet är därför känt av Skatteverket.

#### **ID-kort**

Avseende id-kort framför Skatteverket att det är möjligt att öka antalet kontor för utlämnande för id-kort. Med hänsyn till att det finns förslag om att Skatteverket inte längre ska hantera id-kort ser Skatteverket dock att det för närvarande inte är aktuellt att utöka antalet kontor där det går att ansöka om id-kort.

### **IT-säkerhet**

Ett flexikontor, som tas upp i utredningen, kommer att vara ett mindre kontor som är samlokaliserat i till exempel kommunens lokaler. Här är det av vikt att deltagande myndigheter och Statens servicecenter har en it-säkerhetslösning som uppfyller respektive myndighets krav. Exempelvis utifrån om ett flexikontors kommunikationslösning ligger inom eller utanför det krypterade nätverket, som nu är uppsatt för övriga servicekontor.

### **Personuppgifter och sekretess**

Skatteverket framhåller att med fler myndigheter och därutöver olika koncept för servicekontoren kommer frågor avseende tillgången till personuppgifter och sekretess bli än mer komplex och skulle kunna utgöra en säkerhetsrisk. Det ställer även krav på bland annat lokalers utformning så att en medborgares frågeställningar och uppgifter inte kan överhöras av andra.

### **Kostnader**

Skatteverkets direkta påverkan uppstår främst inom den virtuella it-arbetsplatsen (VDI med omnejd). Initialt krävs en arbetsinsats för uppsättning/anpassning av lösningen, vilket sker i samband med att ett nytt servicekontor etableras, därefter krävs en fortsatt hantering med förvaltning och support. För Skatteverket innebär det för de nu förslagna åtta kontoren en engångskostnad med 45 000 kr och årligen ca 185 000 kr för licenser, hårdvara etc.

### **Generella medskick och synpunkter**

Även om denna delredovisning endast avser inrättandet av åtta nya kontor, väljer Skatteverket att lämna några generella medskick.

- Det är av vikt att både nuvarande och nya servicehandläggarnas kompetens upprätthålls i en fas där utökning sker av antal kontor och där komplexiteten kan förväntas öka när fler myndigheter ansluter.
- Idag bygger servicekontorskonceptet på att alla kontor har i princip samma utbud. Om utbudet av tjänster och myndigheter varierar från kontor till kontor finns risk att det blir otydligt för medborgarna var man kan få vilken service.
- Idag arbetar servicehandläggarna med ett s.k. fjärrskrivbord för att nå myndigheternas verksamhetssystem. Denna lösning kommer behöva ses över när fler myndigheter ska ansluta.
- I rapporten omnämns att det i framtiden kan bli aktuellt för kommuner att ingå i servicekontorskonceptet vilket skulle kunna medföra svårigheter utifrån de olika styrmodellerna och det kommunala självstyret.
- Skatteverket förutsätter att nya kontor inrättas i Statens servicecenters egen regi vilket innebär att med nuvarande modell kommer Försäkringskassan att hantera intern service. Om det skulle bli aktuellt på någon ort finns även möjligheter till samlokalisering med Skatteverket.