

Nystartskontoret

Servicekontor

Johan Algernon
Försäkringskassan



Behov av personliga möten

- Internet och telefon primära kanaler – men fortsatt behov av att kunna besöka myndigheter
- Lokal närvaro för kundgrupper med behov av personliga möten
- Hög lokal närvaro krav från uppdragsgivare

Samverkan för ökad medborgarnytta

- Ännu bättre service till medborgarna skapar förtroende
- Flera olika ärenden vid ett enda besök sparar tid
- Service med ett helhetsperspektiv utifrån livssituation

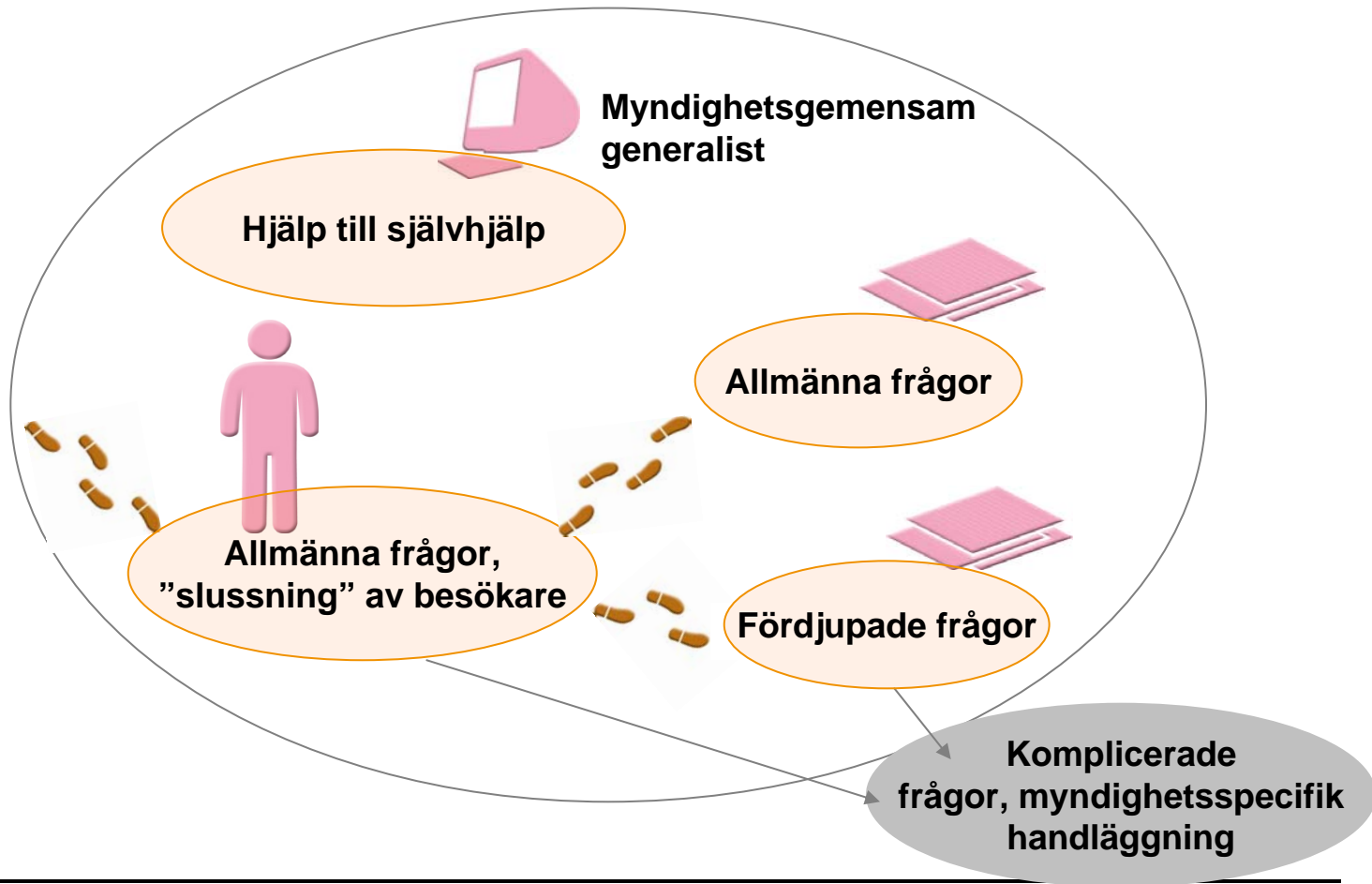
Samverkan för kostnadseffektivitet

- Bättre och mer lättillgänglig service till lägre kostnad
- Lokal närvaro där vi annars inte kunnat vara kvar var för sig
- Ökad samverkan mellan statliga myndigheter och kommuner ett krav för lokal service i framtiden

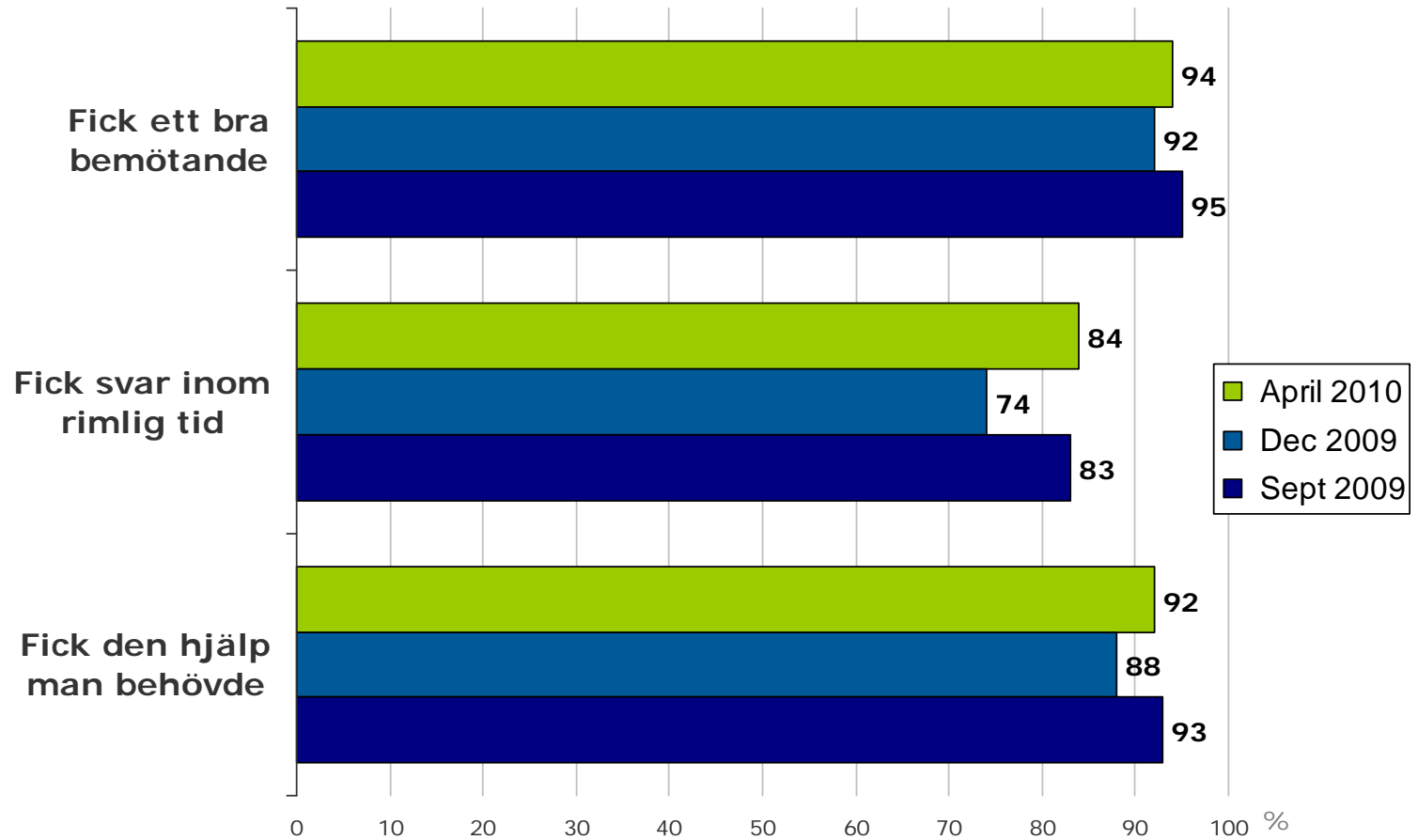
Servicekontor

- **94 av 124 planerade servicekontor etablerade**
- **Införandeplan 2008 – 2011**
 - Nordstan 1:a kontor mars 2008, Botkyrka 100:e kontoret juni 2010
- **Myndighetsgemensam servicehandläggare**
 - arbetar på uppdrag av Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket (även Kronofogdemyndigheten i Gbg)
- **Service utifrån individens behov - livshändelser**
- **En huvudman för varje servicekontor**

Besökaren får bättre service

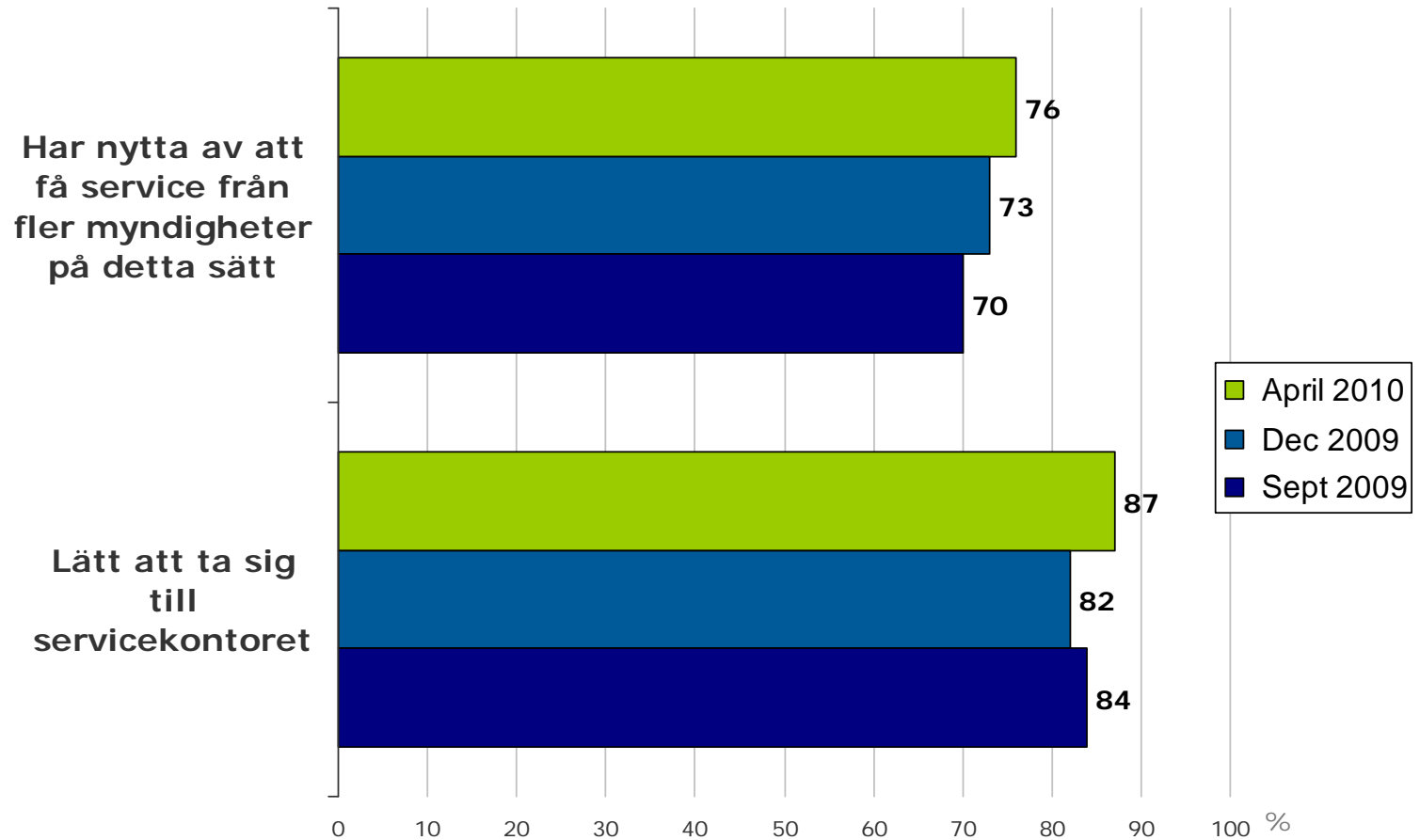


Om besöket



Bas: Alla, 1 387 intervjuer

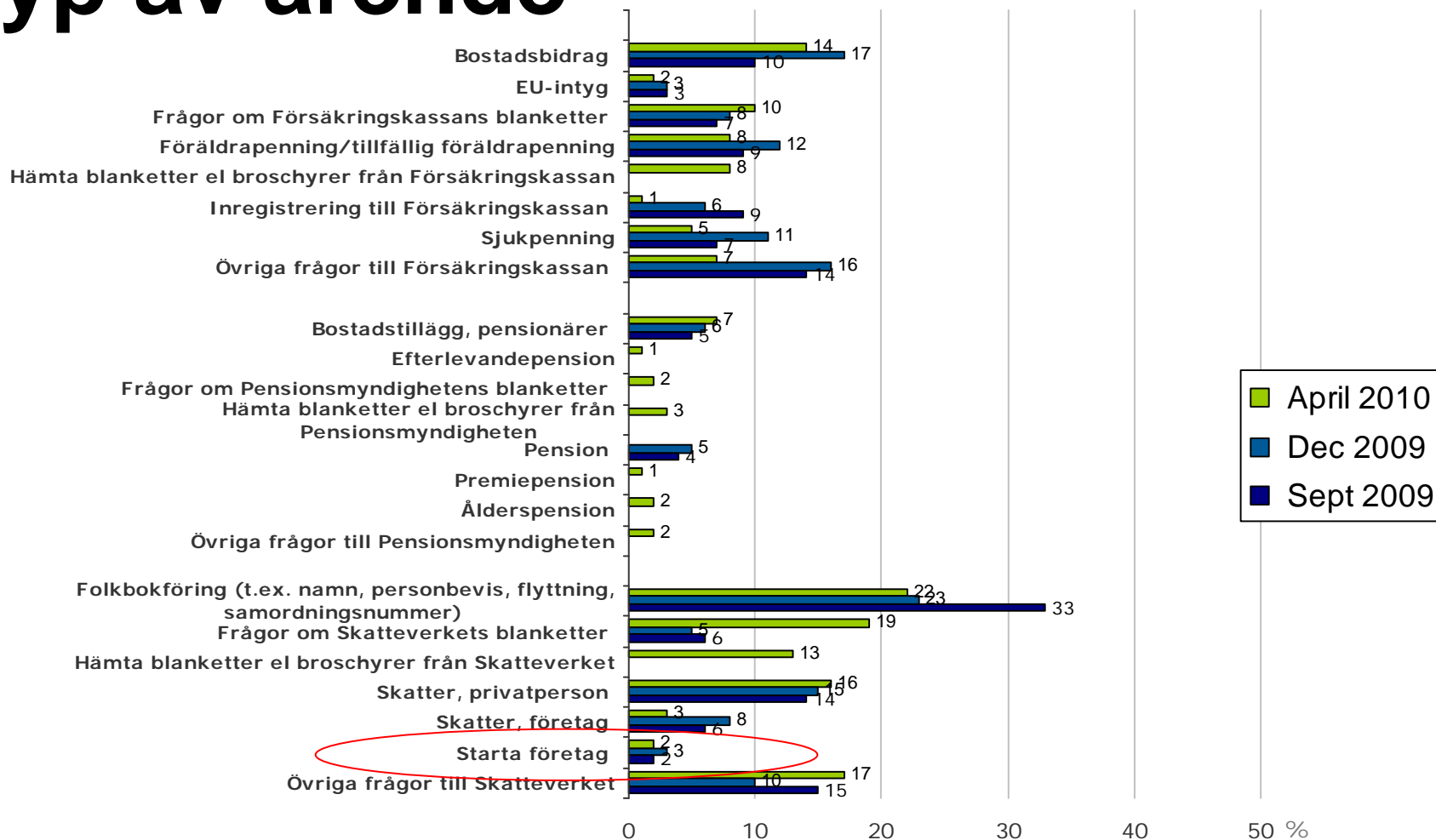
Nyttan och tillgängligheten



Bas: Alla, 1 387 intervjuer

Typ av ärende

Vad handlade ditt besök om?



Bas: Alla, 1 387 intervjuer

Utveckling av servicesamverkan...

- **Serviceplatser (Samverkanskontor)**
 - Arbetsförmedlingen utför enklare informations- och servicetjänster åt Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens kunder
- **Ny Samtjänstlag och förordning från 1/6 2009**
- **Pilot på 7 orter där Arbetsförmedlingen deltar i tjänstesamverkan på servicekontor**
- **ID-kort, ny arbetsuppgift för Skatteverket**
- **Pilot Distansservice under 2010**
- **Tjänsten nystartskontor**

Tjänsten nystartskontor på servicekontoren

→ Målgrupp

- Personer som vill ha stöd och vägledning för att starta och driva företag

→ Utökad livshändelse starta företag

- Förbättrad individuellt anpassad information och vägledning ur ett *helhetsperspektiv över processen* att starta och driva företag.
- Förutom servicekontorsmyndigheterna omfattas även Tullverket och Bolagsverket i tjänsten nystartskontoret

→ Omfattning av införande

- 80 kontor from 2009-12-15, ca 250 medarbetare
- 115 kontor i slutet av 2010, ca 470 medarbetare
- 124 kontor under 2011, ca 500 medarbetare

Utbildning för servicehandläggare, arbetsförmedlare m.fl.

Webbaserad utbildning

→ Kunskap om den generella processen för att starta och driva företag

→ Kunskap om vilka myndigheter och aktörer som erbjuder information, vägledning och rådgivning inom området

Starta företag-dagen

→ Gemensam heldagsinformation från sex myndigheter. Vänder sig till nyföretagare, i utbildningssyfte även till servicehandläggare, arbetsförmedlare och rådgivare.

Starta företag – broschyren

Samlad information om start av företag från sex myndigheter.



