

2018-11-27

Dnr 119-2018/4970

Er referens: N2018/03696/SUBT

## RAPPORT

---

### Förbereda förstärkning av delar av verksamheten i Kiruna

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Inledning och bakgrund</b>	<b>3</b>
2.1	<i>Uppdraget och dess genomförande</i>	3
<b>3</b>	<b>Förberedande arbete</b>	<b>3</b>
3.1	<i>Arbetsgrupp</i>	3
3.2	<i>Inventering</i>	3
3.3	<i>Resultat av genomförd inventering</i>	4
3.4	<i>Lokaler</i>	4
3.5	<i>Kontakter med andra myndigheter</i>	4
<b>4</b>	<b>Beskrivning av möjliga uppgifter</b>	<b>4</b>
4.1	<i>Informationsutvecklare Fastighetsregister</i>	4
4.2	<i>Handläggare Samfällighetsregister</i>	6
4.3	<i>Handläggare Kundcenter</i>	6
4.4	<i>Systemutvecklare/systemtekniker</i>	7
<b>5</b>	<b>Ekonomiska konsekvenser</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Lantmäteriets bedömning</b>	<b>8</b>

## **1 Sammanfattning**

Lantmäteriet ser positivt på att förstärka verksamheten i Kiruna. Vi ser att vi genom en förstärkning av vår verksamhet i Kiruna i högre grad kan utveckla vårt arbete med att skapa en enhetlig och effektiv samhällsbyggnadsprocess. Vårt fokus har varit att hitta uppgifter som bidrar till detta samt att hitta uppgifter som knyter an till den verksamhet som redan idag bedrivs vid kontoret.

En förstärkning av verksamheten i Kiruna innebär att Lantmäteriet behöver se över hur arbetet inom de berörda verksamheterna ska organiseras framöver.

Samtliga föreslagna uppgifter kommer att i olika omfattning kräva utbildningsinsatser för de medarbetare som anställs. Detta gäller oavsett vilken bakgrund de som rekryteras har. Lantmäteriet har god erfarenhet av detta men resurser för detta arbete behöver tas med i beräkningen.

## **2 Inledning och bakgrund**

I budgetpropositionen meddelade regeringen sin avsikt med att stärka den statliga närvaron i landet (prop. 2017/18:1, utg. omr 2 avsnitt 5.5). Som en del i denna avsiktsförklaring har regeringen gett Lantmäteriet i uppdrag att förbereda för en förstärkning av delar i verksamheten i Kiruna inom myndighetens nuvarande verksamhetsområde.

### **2.1 Uppdraget och dess genomförande**

Lantmäteriet ska förbereda en förstärkning av delar av verksamheten i Kiruna inom myndighetens ordinarie verksamhetsområde. Den nya verksamheten ska bl.a. skapa förutsättningar för en fortsatt utveckling av en enhetlig och effektiv digital samhällsbyggnadsprocess. Verksamheten ska omfatta minst 50 årsarbetskrafter och rymmas inom ramen för myndighetens nuvarande uppdrag.

Uppbyggnaden av den nya verksamheten i Kiruna ska genomföras på ett sådant sätt att verksamheten i möjligaste mån kan fungera effektivt med bibehållen kvalitet på både kort och lång sikt.

## **3 Förberedande arbete**

### **3.1 Arbetsgrupp**

För att hantera uppdraget har Lantmäteriet tillsatt en arbetsgrupp bestående av medarbetare från våra olika verksamhetsområden samt från myndighetens gemensam verksamhet.

### **3.2 Inventering**

Arbetsgruppens första steg var att genomföra en inventering av uppgifter som skulle vara lämpliga och i linje med uppdraget att förstärka verksamheten i Kiruna. Representanterna fick i uppdrag att i arbetet med inventeringen ha ett långsiktigt hållbart perspektiv. Vidare skulle verksamheten kunna sysselsätta sammanlagt cirka 50 personer (med minst fem personer

per yrkeskategori) och bidra till en fortsatt utveckling av en enhetlig, effektiv och digital samhällsbyggnadsprocess.

### 3.3 Resultat av genomförd inventering

Utifrån den inventering av uppgifter som beskrivs ovan har arbetsgruppen kommit fram till att Lantmäteriets verksamhet i Kiruna förstärks med följande:

- Informationsutvecklare Fastighetsregister, 20 tjänster
- Handläggare Samfällighetsregister, 8 tjänster
- Handläggare Kundtjänst, 15 tjänster
- Systemutvecklare/systemtekniker, 5 tjänster
- Arbetsledning, 2–4 tjänster

Under punkt 4 beskrivs de olika uppgifterna och de konsekvenser som en förstärkning skulle innebära.

### 3.4 Lokaler

Lantmäteriet har kontaktat vår hyresvärd i Kiruna för att undersöka möjligheterna till en utökning av lokalytan. Det besked vi fått är att det finns möjlighet att utöka lokalytan samt att de lokaler som Radiotjänst lämnar i första hand ska användas för de ersättningsjobb som skapas.

### 3.5 Kontakter med andra myndigheter

I det förberedande arbetet har kontakter tagits med

- Arbetsförmedlingen i Kiruna
- Statens servicecenter
- Skatteverket

Representanter från arbetsgruppen besökte kontoret i Kiruna den 12–13 november. Vid besöket hölls också möten med Arbetsförmedlingen och Radiotjänst i Kiruna.

## 4 Beskrivning av möjliga uppgifter

Nedan beskrivs de föreslagna uppgifterna som Lantmäteriet föreslår att verksamheten i Kiruna förstärks med samt de verksamhetsmässiga, ekonomiska och personella konsekvenserna som förstärkningen skulle innebära.

### 4.1 Informationsutvecklare Fastighetsregistret

Att förbättra kvaliteten på informationen i fastighetsregistret är en viktig förutsättning för att kunna möjliggöra en digital samhällsbyggnadsprocess. Digitaliseringen av samhällsbyggnadsprocessen förutsätter att den information som finns i fastighetsregistret håller så hög kvalitet som möjligt. Lantmäteriet bedriver idag en omfattande verksamhet med att förbättra kvaliteten i fastighetsregistret. En stor del av arbetet redan i dag bedrivs på kontoret i Kiruna.

#### **4.1.1 VERKSAMHETSMÄSSIGA KONSEKVENSER**

En förstärkning av verksamheten skulle bidra till att arbetet kan intensifieras och genomföras med ett större fokus. Förbättringar av kvaliteten i Fastighetsregistret kommer att kunna göras på kortare tid vilket kommer att bidra till en effektivare samhällsbyggnadsprocess. En bättre kvalitet i Fastighetsregistret bidrar till att informationen kan användas och därmed skapa nytta i större omfattning.

Då uppgifterna kräver en längre tids utbildningsinsatser, i huvudsak internt inom Lantmäteriet, bedömer vi att nuvarande produktionstakt under de två till tre första åren kommer att sjunka. Detta då befintliga medarbetare kommer att behöva användas i upplärning och för handledning av nya medarbetare.

Arbetet med att utveckla kvaliteten bedrivs i dag inom Lantmäteriets samtliga verksamhetsområden. Hur detta arbete ska organiseras behöver ses över i det fall en utökning av verksamheten blir aktuell. Arbetet utförs redan idag i Kiruna varför möjligheten till handledning och kompetensöverföring kommer att kunna nyttjas på ett effektivt sätt.

Genom att koncentrera verksamheten rörande kvalitetsutveckling av fastighetsregistret till geodatas verksamhetsområde skulle det medföra att de resurser som idag arbetar med detta inom fastighetsbildnings- och inskrivningsverksamheten skulle kunna frigöras för att i högre grad arbeta med handläggning av förrättnings- respektive inskrivningsärenden, vilket bidrar till en effektivare samhällsbyggnadsprocess.

Skulle Lantmäteriet besluta att koncentrera all verksamhet kring kvalitetsutveckling av fastighetsregistret till Geodata finns risken att värdefull kompetens om fastighetsregistrets innehåll på sikt går förlorad inom Fastighetsbildningsverksamheten.

#### **4.1.2 PERSONALMÄSSIGA KONSEKVENSER**

En förstärkning av verksamheten med kvalitetsutveckling av fastighetsregistret kommer inledningsvis att innebära att arbetsuppgifter kommer att behöva fördelas om bland befintlig personal. Detta för att skapa utrymme för handledning och upplärning av nya medarbetare.

Om verksamheten koncentreras till Geodata kommer de medarbetare som idag arbetar med uppgifterna inom Fastighetsbildning att behöva beredas nya arbetsuppgifter inom Förrättningsverksamheten. Inom Fastighetsinskrivningen bedrivs detta arbete som sidoarbetsuppgifter för alla handläggare varför konsekvenserna anses vara mindre.

En förstärkning av personalstyrkan kommer att medföra en ökad arbetsbelastning för ansvariga chefer. Utöver informationsutvecklare behöver verksamheten därför förstärkas med arbetsledande funktioner, en till två personer.

## 4.2 Handläggare Samfällighetsföreningsregister

Samfällighetsföreningsregistret innehåller uppgifter om samfällighetsföreningar. Arbetet med att föra register över samfälligheter bedrivs för närvarande vid lantmäteriets kontor i Norrtälje.

### 4.2.1 VERKSAMHETSMÄSSIGA KONSEKVENSER

Genom att förstärka verksamheten med en funktion som endast hanterar frågor om samfällighetsregistret kan handläggningstiderna kortas och kvaliteten höjas vilket bidrar till en effektivare samhällsbyggnadsprocess.

Genom att förlägga verksamheten kring samfällighetsregistret i Kiruna skulle synergier uppnås och den kompetens som redan idag finns inom området skulle kunna tas tillvara på ett bra sätt.

En flytt av verksamheten från Norrtälje till Kiruna förutsätter att det görs en översyn över hur arbetet bäst ska organiseras.

### 4.2.2 PERSONALMÄSSIGA KONSEKVENSER

För personalen på kontoret i Kiruna medför en förläggning av handläggning av Samfällighetsregistret att en ny verksamhet kommer till. Detta kan bidra till kompetensutveckling för befintliga medarbetare.

En farhåga med att förlägga verksamheten till Kiruna är att det juriststöd som i dag finns på kontoret i Norrtälje och som varit nära till hands för handläggarna fortsättningsvis kommer att finnas på distans.

För befintlig personal i Norrtälje kommer en flytt av verksamheten att innebära att man får fokusera på registrering och handläggning av inskrivningsärenden, vilket är positivt för verksamheten.

Uppgifterna som ska utföras kräver en utbildningsinsats, till exempel rörande det system som används för registerhållningen samt utbildning inom rättsområdet. Utbildningsinsatsen inom detta område är dock inte lika omfattande som för informationsutvecklare Fastighetsregister.

Även i detta fall innebär en förstärkning att en arbetsledande funktion behöver inrättas.

## 4.3 Handläggare kundcenter

Lantmäteriet har i dag en omfattande kundcenterverksamhet som består av 65 medarbetare varav merparten arbetar i kundcenter och några i Lantmäteriets telefonväxel. Verksamheten är idag förlagd till huvudkontoret i Gävle.

Kundcenter avlastar för närvarande övriga verksamheter, förutom Fastighetsinskrivning, med att besvara de frågor som kommer till Lantmäteriet. I dag kan man direkt besvara ca 80% av de inkommande frågorna. Detta har bidragit till en hög kundnöjdhet samtidigt som att det har frigjort tid för i första hand förrättningslantmätare att fokusera på handläggningen av förrättningsärenden.

#### **4.3.1 VERKSAMHETSMÄSSIGA KONSEKVENSER**

I dag har Fastighetsinskrivningsverksamheten viss kundcenterverksamhet. Lantmäteriet har för avsikt att under 2019 se över Lantmäteriets ingång för telefoni med utgångspunkten att kundcenterverksamheten är första linjens telefoniingång för Lantmäteriet. Detta innebär att verksamheten behöver förstärkas och denna förstärkning kan med fördel förläggas till Kiruna. Genom att samla kundcenterverksamheten inom samma organisationsdel kommer Lantmäteriet att kunna ge våra kunder ett mer enhetligt bemötande. Det underlättar också för de medborgare och kunder som kontaktar oss.

För verksamheten inom Fastighetsinskrivning innebär en överföring av uppgifterna att man kan fokusera på att handlägga inskrivningsärenden i högre grad vilket bidrar till en ökad effektivitet i handläggningen.

En stor fördel med att förstärka kundcenterverksamheten med en funktion i Kiruna är att verksamheten skulle bli mindre sårbar.

En risk med att förlägga delar av verksamheten till Kiruna är att möjligheten till ett nära samarbete inom kundcenter begränsas något och att medarbetarna i Kiruna blir "isolerade" från övrig verksamhet.

#### **4.3.2 PERSONALMÄSSIGA KONSEKVENSER**

Personalen på Lantmäteriets kundcenter har periodvis hög eller mycket hög arbetsbelastning. Genom att förstärka verksamheten med en funktion i Kiruna skulle arbetsbelastningen kunna fördelas jämnare. Möjligheten till kompetensutveckling för befintlig personal skulle kunna öka och medarbetare skulle få möjlighet att få specialistkunskap inom vissa områden.

Inledningsvis skulle en förstärkning av kundcenterverksamheten öka arbetsbelastning för befintlig personal då delar av personalen kommer att behöva medverka i den interna utbildningsinsats som kommer att krävas för att introducera nya medarbetare.

För medarbetarna som idag utför dessa uppgifter inom Fastighetsinskrivningsverksamheten skulle en flytt av verksamheten till kundcenter innebära att de kan fokusera på handläggning av fastighetsinskrivningsärenden men också att möjligheten till varierande arbetsuppgifter begränsas något.

En förstärkning av kundcenterverksamheten medför ett behov av en arbetsledande funktion.

### **4.4 Systemutvecklare/systemtekniker**

Lantmäteriet bedriver idag en stor utvecklingsverksamhet. Verksamheten i huvudsak förlagd till huvudkontoret i Gävle på vår myndighetsgemensamma enhet för utveckling och IT men även till vårt kontor i Kiruna. Arbetet bedrivs i nära samarbete med övriga verksamhetsområden.

#### 4.4.1 VERKSAMHETSMÄSSIGA KONSEKVENSER

Genom att förstärka verksamheten inom utveckling och IT kan verksamhetens behov av utvecklingsinsatser tillgodoses i högre grad. En väl fungerande utvecklingsverksamhet och därtill hörande system och applikationer är en förutsättning för att vi ska kunna klara vårt uppdrag om en digital samhällsbyggnadsprocess.

#### 4.4.2 PERSONALMÄSSIGA KONSEKVENSER

Lantmäteriet har redan idag en funktion som arbetar med systemutveckling i Kiruna där de nya medarbetarna skulle bli placerade. För befintlig personal skulle en förstärkning av verksamheten innebära att medarbetarna kommer att behöva avsätta tid för att introducera och handleda nya medarbetare i den utveckling och de metoder som används inom Lantmäteriet.

För den närmaste chefen skulle en förstärkning av funktionen innebära ett utökat personalansvar då antalet medarbetare ökar.

### 5 Ekonomiska konsekvenser

För att förstärka verksamheten i Kiruna med 52 årsarbetare kommer Lantmäteriet att behöva en permanent anslagsfinansiering på 55 MSEK.

För att bygga upp verksamheten i Kiruna ser vi ytterligare behov av finansiering för rekrytering, kompetensutveckling, ombyggnad och anpassning av lokaler samt projektledning under åren 2019–2021.

Totala kostnader (MSEK)	2019	2020	2021	Permanent
Summa	20	68	68	55

### 6 Lantmäteriets bedömning

Lantmäteriet gör bedömningen att en förstärkning av verksamheten i Kiruna är möjlig och att en sådan förstärkning på sikt kommer att bidra till en enhetlig och effektiv digital samhällsbyggnadsprocess. En förutsättning för att Lantmäteriet ska kunna förstärka verksamheten i Kiruna med 52 arbetstillfällen är att Lantmäteriet får de medel som krävs för detta samt får kostnadstäckning för de merkostnader som en förstärkning av verksamheten i Kiruna initialt medför, till exempel för tillskapandet av en projektgrupp för att hantera lokalfrågor, ekonomi och personalfrågor samt för de utbildningsinsatser som kommer att krävas.