

Utredningen om inrättande av
Utbetalningsmyndighet

Vårt datum: 2023-01-25
Vårt diarienummer: ADM/2022:680
Ert datum: 2022-12-20
Er beteckning: Fi 2022:01

Kopia till Utbildningsdepartementet

Koncept serviceåtagande ansvarsfördelning

Centrala studiestödsnämnden (CSN) vill med anledning av förslaget till konceptet om ansvarsfördelning av serviceåtagande framföra följande.

Enligt CSN:s bedömning kommer det remitterade förslaget inte medföra några större förändringar i den service CSN tillhandahåller i dag. För att CSN ska kunna bibehålla och utöka sin service enligt förslaget kommer det dock att krävas systemutveckling för att anpassa handläggningssystemet. CSN har tidigare lämnat kostnadsberäkningar för denna utveckling. Med anledning av det remitterade förslaget kommer vi dock att behöva revidera vissa av dessa beräkningar. Dessa kostnadsberäkningar kommer att lämnas separat till utredningen i det fortsatta arbetet.

5.2 Beslutande myndighet primär kontaktkanal för serviceärenden

CSN har inget att invända mot att det är de beslutande myndigheterna som ska vara primär kontaktkanal för serviceärenden. Förslaget innebär dock en utökad serviceskyldighet för CSN avseende möjligheterna för betalningsmottagaren att kunna lämna uppgifter om bankkonto till CSN. Detta kommer att medföra utveckling av CSN:s e-tjänster samt handläggningssystem.

CSN har i tidigare inlämnade kostnadsberäkningar uppskattat kostnaderna för IT-utveckling samt ökad administration.

6.1.1 Den beslutande myndighetens digitala kanal

För att CSN ska kunna ta emot information från Utbetalningsmyndigheten och visa denna i våra e-tjänster kommer det att krävas utveckling av tjänsterna. CSN har i de tidigare inlämnade kostnadsberäkningarna inte tagit höjd för denna kostnad men kommer att revidera de tidigare inlämnade uppgifterna avseende dessa utvecklingskostnader.

REMISSVAR

För att Utbetalningsmyndigheten ska kunna lämna information till de beslutande myndigheterna om utbetalningarna krävs bestämmelser som reglerar denna möjlighet. CSN förutsätter att nödvändiga bestämmelser beslutas i det fortsatta arbetet med att införa transaktionskontot.

6.1.2 Den beslutande myndighetens personliga kanal

Av förslaget framgår att de beslutande myndigheterna ska följa de riktlinjer som Utbetalningsmyndigheten fastställer avseende identifieringsmetod. Bland annat nämns att betalningsmottagaren ska kunna identifiera sig med e-legitimation i telefonkanalen. CSN har inte denna möjlighet i dag och ett införande av detta kräver således utveckling av CSN:s telefonlösning. CSN har inte tagit med kostnader eller beräknat tidsåtgången för detta i de kostnadsberäkningar som myndigheten lämnat in. Ett införande av identifiering med e-legitimation kommer att påverka CSN:s övriga planerade utvecklingsinsatser.

6.1.3 Den beslutande myndighetens handläggning i anslutning till utbetalningar

Av förslaget framgår bland annat att de beslutande myndigheterna ska samla in dokumentation för att fastställa att ett utländskt bankkonto tillhör betalningsmottagaren. Det är därefter Utbetalningsmyndigheten som kontrollerar och beslutar om utbetalning kan ske till det utländska bankkontot. CSN är tveksamma till att detta inhämtande av uppgifter ryms inom CSN:s ändamålsbestämmelse för behandling av personuppgifter i 4 § studiestödsdatalagen (2009:287). Denna fråga måste därför utredas vidare i den fortsatta beredningen.

6.3.3 Utbetalningsmyndighetens handläggning

Under 2021 skickade CSN cirka 127 000 utbetalningsavier avseende studiehjälp till studerande som läste på gymnasienivå. För dessa studerande är CSN många gånger den första myndighet de kommer i kontakt med. CSN ser en stor risk för att många studerande inte kommer anmäla sitt bankkonto innan den första utbetalningen. Studiehjälp beviljas utan ansökan och det är först i samband med att den studerande fyller 18 år som utbetalningarna ska ske till den studerande istället för till vårdnadshavaren. Inför bytet av betalningsmottagare skickar CSN ett brev och informerar om vad den studerande behöver göra för att få sin utbetalning på sitt bankkonto. Enligt CSN:s erfarenhet är det många studerande som trots denna information inte anmäler bankkontonummer i samband med den första utbetalningen efter bytet av betalningsmottagare. CSN betalar då ut studiestödet genom att skicka en utbetalningsavi. Detta är ett återkommande problem varje år vilket gör att antalet ärenden för denna grupp där bankkontonummer saknas sannolikt inte kommer att minska över tid. Det är drygt 100 000 nya 18-åringar som tillkommer varje år som betalningsmottagare av studiehjälp.

Med anledning av det stora antalet utbetalningsavier och den planerade dimensioneringen av Utbetalningsmyndigheten ser CSN en risk att

handläggningstiderna för att utreda ärenden där det saknas uppgift om bankkontonummer kan bli långa. Detta kan medföra att de studerande får vänta på sin utbetalning av studiestöd.

Om fler studerande än i dag får sin utbetalning på bankkonto kommer antalet returer av utbetalningsavier att minska vilket medför att mindre handläggningstid behöver läggas på hanteringen av returer.

7.2.1 Utbetalning

Ansökan

Av det remitterade förslaget framgår att betalningsmottagaren ska kunna ansöka om utbetalningsavi som utbetalningssätt. Studiehjälp är ett studiestöd som beviljas utan ansökan. För denna grupp finns därmed ingen naturlig koppling mellan en ansökan om stöd och att ange bankkontonummer eller ansöka om annat utbetalningssätt. Detta kan leda till att dessa inte anmäler bankkontonummer eller ansöker om annat utbetalningssätt.

Utbetalningsinformation

I dag skickar CSN ut en utbetalningsplan tillsammans med beslut om studiestöd som avser beviljningsperiodens samtliga utbetalningar. Någon avisering inför varje enskild utbetalning sker inte. Av det remitterade förslaget framgår, som CSN uppfattar det, att de beslutande myndigheterna ska avisera varje enskild utbetalning. Det innebär en systemförändring för CSN som medför ytterligare kostnader som inte tagits hänsyn till i de kostnadsberäkningar som lämnats in tidigare. CSN ifrågasätter dock behovet av sådan ytterligare avisering.

Utbetalning

Enligt det remitterade förslaget ska det ske en kontroll av att bankkontonumret tillhör betalningsmottagaren. Med hänsyn till att CSN troligtvis ska vara teknisk leverantör avseende CSN:s utbetalningar behöver CSN information om det kommer att åligga den tekniska leverantören att genomföra denna kontroll. I det fortsatta arbetet med servicekonceptet önskar CSN att även den tekniska leverantörens ansvar belyses då det har betydelse för den utveckling CSN behöver göra.

7.2.2 Utbetalning kan ej genomföras

Kan ej genomföras

För att de beslutande myndigheterna ska kunna ge bra service i de fall en utbetalning inte har kunnat genomföras, är det viktigt att de beslutande myndigheterna på ett tydligt sätt informeras om vilken information betalningsmottagaren har fått.

I det fortsatta arbetet är det önskvärt att det även belyses hur hanteringen ska gå till i de fall det är utbetalningar från flera myndigheter som inte kunnat



REMISSVAR

genomföras. Det bör utredas om betalningsmottagaren i dessa fall ska få flera aviseringar eller om det ska samordnas till en gemensam. Vidare bör det tydliggöras vilken eller vilka myndigheter betalningsmottagaren i dessa fall ska kontakta.

Beslut om detta remissvar har fattats av generaldirektören Christina Forsberg efter föredragning av verksjuristen Ulrika Åsemar i närvaro av chefsjuristen Åsa Lindahl. I arbetet med remissvaret har även verksjuristen Pernilla Björck, utredaren Henrik Strömberg Croné, verksamhetsutvecklarna Lena Ullström, Maria Wendin och Anita Sundström, kontrollrarna Charlotta Hansén, Olof Fraenell och Madelene Wiksten samt chefsarkitekt Maria Johansson deltagit.

Christina Forsberg

Ulrika Åsemar