



Sveriges
Kommuner
och Landsting



*Hela Sverige
ska leva!*

2010-03-19

Vårt dnr:
10/0227

Ert dnr:
Fi2009/7314

Finansdepartementet

103 33 Stockholm

Se medborgarna – för bättre offentlig service (SOU 2009:92)

Slutbetänkande från utredningen ”Utveckling av lokal service i samverkan”

Sammanfattning

SKL, SmåKom och Hela Sverige ska leva har valt att skriva ett gemensamt yttrande för att markera den vikt som vi lägger vid att den utveckling som föreslås i utredningen faktiskt kommer till stånd.

Vi pekar på sex - strategiskt viktiga - frågor i en sådan utveckling:

- o Den offentliga servicen måste vara styrd av medborgarbehov
- o En utvecklad medborgarservice kräver verksamhetsintegration
- o Bredband med hög kapacitet är en förutsättning för väl fungerande service
- o Centralt styrorgan bör ge starkt folkligt inflytande
- o Minst ett servicecentrum i vardera av våra 290 kommuner
- o Kompletterande servicepunkter uppväger små orters utsatthet

Tre parter lämnar ett gemensamt remissvar

Sveriges Kommuner och Landsting, SmåKom (de små kommunernas samverkan) och organisationen Hela Sverige ska leva (HSSL) har samtliga fått detta betänkande på remiss.

Vi har valt att skriva ett gemensamt yttrande över betänkandet för att markera den betydelse som vi lägger vid att den utveckling som föreslås i utredningen också blir huvudpunkterna i det förslag som regeringen framlägger för Riksdagen

Våra tre organisationer är fullständigt eniga om att den övergripande frågan - att en utveckling av medborgarservice över hela landet och i alla kommuner kommer igång - måste markeras tydligt.

2010-03-19

Vårt dnr:
10/0227Ert dnr:
Fi2009/7314

Vi har också det gemensamt att våra organisationer gärna står till förfogande för att delta i den utveckling som måste till för att utredningens förslag ska kunna förverkligas. Som ett exempel på vår ambition kan nämnas att vi tre tillsammans med länsstyrelserna i Dalarna och Värmland deltar i ett konkret projekt för att pröva serviceutredningens förslag i flera olika kommuner. Nedan beskriver vi några - för våra organisationer - gemensamma utgångspunkter i den utveckling som måste ske.

1 Den offentliga servicen måste vara styrd av medborgarbehov

Statliga myndigheter har i Sverige av tradition och via lagstiftning en mycket självständig roll när det gäller att utforma olika servicelösningar. Vi ifrågasätter inte självständigheten som princip men i lägen där medborgarkraven kolliderar med myndigheternas egna beslut och lösningar måste medborgarkraven ges företräde eftersom målet med den statliga serviceverksamheten är att tjäna medborgarna och dess olika servicebehov. Administrativa prioriteringar får aldrig sättas före människors behov av en väl fungerande medborgarservice.

Den möjlighet regeringen har via sina regleringsbrev och ägardirektiv att utöva inflytande över de statliga servicegivarna måste användas mer frekvent och regelmässigt för att hela tiden kunna anpassa servicen till medborgarnas och småföretagens ständigt förnyade och förändrade behov. Styrningen av statligt finansierad service och dess utformning och effekter har stor betydelse för annan service som erbjuds av exempelvis kommuner och privata entreprenörer.

För närvarande nödgas vi - dessvärre - konstatera att staten inte klarar kraven på likvärdig och tillgänglig service över hela landet för sina verksamheter.

Först när staten står som garant för en kvalitativt bra och efterfrågad service från sina egna serviceaktörer stärker det all annan service som organiseras regionalt och lokalt. Den statliga servicens tillgänglighet och funktion har en avgörande roll för det totala serviceutbudet i en ort eller kommun. Det är därför av största vikt att statliga myndigheter åläggs att ha likvärdig service över hela landet

2. En utvecklad medborgarservice kräver verksamhetsintegration

Med nuvarande sektorsorganisation i offentlig förvaltning finns en konflikt mellan kraven på servicens kvalitet i form av tillgänglighet, närhet, användbarhet, etc. och viljan/möjligheten att lämna resurser för att tillgodose dessa krav. Denna kravkonflikt kan lösas med hjälp av verksamhetsintegration. Verksamhetsintegration mellan flera lokala serviceproducenter under samma tak är en väg att i den lilla skalan ta till vara fördelarna av stordrift. Det är också på detta sätt som

2010-03-19

Vårt dnr:
10/0227Ert dnr:
Fi2009/7314

Posten AB har valt att möta motsättningen mellan ekonomisk rationalitet och kundernas/medborgarnas krav på service.

Frågan om "leverans" av offentlig service måste ges en ny lokal organisatorisk lösning och stor politisk uppmärksamhet och kraft måste ägnas åt att finna en sådan lösning. Den måste innefatta kraftfulla verksamhetsintegrerade lokala servicecentra men också integrerade lokala servicepunkter för medborgare med komplexa behov och akuta situationer inom social-, sjukförsäkrings- och/eller arbetsmarknadsområdena - som SKL föreslagit i sin rapport En Gemensam Ingång

För att åstadkomma detta behöver samtjänstlagen i sin nuvarande utformning helt omarbetas. Samtjänst enligt lagen får omfatta myndighetsutövning endast i de fall som anges i lagen eller den förordning som är kopplad till lagen. Det rör sig om åtta uppräknade ärendeslag, varav fyra är kommunala och fyra statliga. Dessa åtta ärendeslag utgör inte tillräckligt underlag för att göra samtjänst vare sig efterfrågad eller intressant ur ett medborgarperspektiv.

En ny samtjänstlag måste möjliggöra att framtidens offentliga förvaltning och service i långt högre utsträckning än idag präglas av gränsöverskridande arbete för att kunna svara upp mot människors förväntningar och behov. Medborgare behöver hjälp med allmänna frågor, samhällsinformation, rådgivning, - och inte minst viktigt - möjligheter att anhängiggöra "sin fråga" hos respektive ansvarig myndighet.

Att definiera former för en administrativ verksamhetsintegration av - i princip - all offentlig service är därför en rimligare inriktning för utformning av en ny samtjänstlag än att definiera enskilda ärendeslag.

Vi välkomnar förslaget om en försöksverksamhet för att få erfarenheter av en samorganisering av Arbetsförmedling, Försäkringskassa samt kommunernas ekonomiska bistånd, arbetsmarknads- och flyktingverksamhet. En sådan försöksverksamhet måste dock komma igång snabbt för att underlätta för utsatta individer att få fäste på arbetsmarknaden. Regeringen bör snarast erbjuda ett antal kommuner och myndigheter möjligheten att i en försöksverksamhet skapa En Gemensam Ingång.

3. Bredband med hög kapacitet förutsättning för väl fungerande service

Utbyggnaden av bredband - kalla det gärna en "elektronisk motorväg" med relativt hög överföringshastighet och kapacitet - är en viktig förutsättning för att de servicelösningar som föreslås i den aktuella statliga utredningen ska kunna fungera, för såväl medborgarna som producenterna av olika servicetjänster.

2010-03-19

Vårt dnr:
10/0227

Ert dnr:
Fi2009/7314

Vi vill kraftfullt understryka att en väl utbyggd bredbandsstruktur i hela landet är ett direkt villkor för att servicecentra och servicepunkter ska kunna användas som en förstärkning av offentligt och kommersiellt serviceutbud. PTS har i sin senaste årsrapport visat att det finns stora kvarstående investeringsbehov som behöver tillgodoses för att bredbandsstrukturen skall motsvara rimlig kvalitet och kapacitet på särskilt landsbygden.

Bredbandsstrukturen behöver snabbt ses över i syfte att erbjuda hela befolkningen bredband med minst 100Mbit/s så snart som möjligt och helst inte senare än 2015. Utbyggnaden av IT-strukturens kvalitet och kapacitet bör prioriteras i områden med låg kapacitet eller obefintliga bredbandssystem. De digitala regionala klyftorna får inte öka utan bör kraftigt minskas under de närmaste åren. I annat fall försämras landets generella konkurrensförhållanden och attraktivitet.

Staten har ett ansvar, också finansiellt, för att en sådan - väl utbyggd - bredbandsstruktur över hela landet kommer till stånd.

4. Centralt styrorgan bör ge starkt medborgarinflytande

Vi stödjer utredningens förslag att inrätta en samverkansdelegation där företrädare för departement och statliga myndigheter tillsammans med representanter för kommuner, ideella och privata serviceproducenter ska ges möjligheter att fungera som en stödjande, utvecklande och kvalitetsstimulerande central plattform.

En sådan samverkansdelegation bör också ha inflytande över regeringens olika styrinstrument för att garantera att såväl offentlig som kommersiell service hela tiden kan utvecklas till en mycket väl fungerande och lokalt anpassad medborgar- och företagservice.

5. Minst ett servicecentrum i vardera av våra 290 kommuner

Vi tillstyrker utredningens förslag att det i varje kommun inrättas minst ett servicecentrum där staten ska vara företrädd med egen personal varav minst en person från Arbetsförmedlingen. I sådana centra kan flera olika statliga servicegivare med relativt stor publikkontakt rymmas som exempelvis, utöver Af, Försäkringskassan, Polisen, Skatteverket och Migrationsverket.

I dessa centra kan med fördel kommun och landsting vara företrädda men också privata och ideella servicegivare som banker, försäkringsbolag samt olika lokala ideella rörelser. Inom den offentliga sfären kan samservicetjänster etableras med hjälp av specialutbildade medarbetare och en gemensam IT-bas, vilket möjliggör att flera myndigheter kan företräddas av en gemensam person eller grupp av

2010-03-19

Vårt dnr:
10/0227Ert dnr:
Fi2009/7314

personer. Tjänster som inte kan tillgodoses på den enskilda serviceanläggningen ska förmedlas till andra myndigheter, delvis via IT-baserad distansteknik.

Vi ser sådana lokala och välintegrerade servicekontor, som kan varieras i sitt tjänsteutbud efter befolkningsunderlag och lokala önskemål, som en direkt förutsättning för medborgarnas möjlighet att oavsett bostadsort få tillgång till de välfärdstjänster som tillkommer hela befolkningen. Vi ser också servicekontoren som en viktig bas för annan offentlig, kommersiell och ideell service och en markering av att grundläggande service ska finnas i hela landet.

6. Kompletterande servicepunkter uppväger små orters utsatthet

Vi tillstyrker också förslaget att inrätta *servicepunkter* i en eller flera mindre orter/stadsdelar i samtliga kommuner. Där kan kommunerna själva fatta beslut om att vid exempelvis ett lokalt bibliotek, en samlingslokal eller en lokal livsmedelshandel installera utrustning för interaktiv TV, telefoni och datorkontakt i syfte att ge de boende och verksamma i glesa eller av andra skäl servicesvaga miljöer direktkontakt med lokala, regionala och centrala myndigheter.

Vi ser det som självklart att även privata och ideella aktörer ska kunna aktualisera en sådan lösning som förslag till de offentliga serviceproducenterna. En person som tjänstgör i denna servicepunkt ska finnas till hands för att hjälpa till med att använda utrustningen.

Vi stöder förslagen om att nya lokala organisationer och utförare ska ges utrymme i den lokala serviceförsörjningen och att kommunerna ska uppmuntra och teckna långsiktiga avtal med organisationer som utför service. Här kan kooperativ, lokala utvecklingsgrupper och övriga föreningar spela en stor roll. Utredaren ger flera exempel på bygder där det fungerar bra idag. Vi stöder också förslagen om medborgarnas deltagande i formerandet av servicen, som exempelvis kan ske inom ramen för lokala områdesstyrelser. Sådana direktvalda styrelser prövas redan på flera håll och vi välkomnar och är beredda att stödja nya initiativ.

Vi är på samma sätt som vi förordar en utbyggnad av servicecentra och servicepunkter positiva till att främja mobila ”servicepunkter” att dels användas regelbundet via lantbrevbärarservicen i områden med sådan service och dels i samband med att befolkningen i ett område väsentligt ökar i antal under en längre period. I det senare fallet gäller det särskilt sommar- och vintersemesterorter i framförallt kust- och fjällregionerna. Vi föreslår samtidigt att lantbrevbärartjänsten utvecklas ifråga om både kapacitet och kvalitet. Det ska ske i samråd med användargrupperna och de lokala servicestyrelserna.

2010-03-19

Vårt dnr:
10/0227

Ert dnr:
Fi2009/7314

I likhet med vad som bör gälla för servicecentrum krävs långsiktiga avtal för servicens kvalitet och varaktighet men också för personalens successiva kompetensutveckling. I avtalet, som med fördel kan löpa under en fem/sexårsperiod i taget, bör staten och övriga offentliga aktörer i budgeten noga ange respektive parts kostnadsansvar för drift och kapitalkostnader. Under förutsättning att finansieringsprincipen tillämpas ser vi också fördelar med att ha en lokalt förankrad styrelse, där kommunerna utser styrelsens ordförande, för samtliga serviceanläggningar av föreslagen typ med en egen budget och med företrädare för alla deltagande aktörer i den gemensamma serviceproduktionen.

Sveriges Kommuner och Landsting

SmåKom

Hela Sverige ska leva

Anders Knappe
Ordförande

Peter Lindroth
Ordförande

Karl-Erik Nilsson
Ordförande