

Tyresö kommun
Kommunstyrelseförvaltningen
Ulrika Josephson Westberg
Utredare
08- 5782 9707
ulrika.josephson@tyreso.se

TJÄNSTESKRIVELSE

2010-03-19

1 (3)

Diarienummer

2010/KS 0041 005

Kommunstyrelsen

Yttrande över betänkandet "Utveckling av lokal service i samverkan: Se medborgarna – för bättre offentlig service" (SOU 2009:92)

Förslag till beslut

- Bifogade yttrande överlämnas som Tyresö kommuns yttrande över betänkandet "Utveckling av lokal service i samverkan: Se medborgarna – för bättre offentlig service" (SOU 2009:92)

Kommunstyrelseförvaltningen



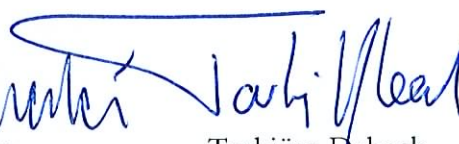
Dan Näsman

Tf kommunchef



Kerstin Hedén

Kansli- och personalchef



Torbjörn Dybeck

Servicekontorschef

Sammanfattning

I bilaga lämnar kommunen synpunkter på betänkandet ”Utveckling av lokal service i samverkan: Se medborgarna – för bättre offentlig service”. Tyresö kommun stödjer utredningens förslag om inrättande av servicecentrum med statliga och kommunala tjänster. Det krävs dock en tydlig statlig styrning för att åstadkomma gränsöverskridande samarbete mellan statliga och kommunala myndigheter, och vi är tveksamma till att utredningens förslag är tillräckligt kraftfullt för att åstadkomma detta. Det krävs kraftfull styrning och uppföljning av vilka resultat som ska uppnås, men lokal frihet att utforma åtgärderna och metoderna. Vi stödjer utredningens förslag om serviceorganisation för utanförskap, men menar att för att det verkligen ska bli konkreta resultat för individen är det viktigt att den föreslagna resursgruppen har möjlighet att arbeta över myndighetsgränserna och har mandat att se till helheten för individen. Vår hittillsvarande erfarenhet av samarbete med statliga myndigheter är att det ofta finns alltför detaljreglerad central styrning för att ge optimala förutsättningar för lokalt, situationsanpassat samarbete.

Beskrivning av ärendet

Utredningen föreslår att gemensamma statliga och kommunala servicecentrum och servicepunkter ska utgöra en grundstruktur över hela landet för service till medborgare och företag. Servicecentrumen bör bildas genom att de befintliga statliga service- och samverkanskontoren kompletteras med kommunal service, eller att de kommunala medborgarkontoren kompletteras med statlig service. I centrumen bör man kunna få allmän information, hjälp med blanketter, ansökningar med mera. I minst ett servicecentrum i kommunen ska det vara möjligt för medborgarna att få åtminstone enklare ärenden handlagda. Om en persons ärende berör flera myndigheter och inte kan lösas i centrumet ska ärendet lotsas till rätt myndighet. Kommunen ska kunna inrätta ett valfritt antal servicepunkter på lämpliga platser, t.ex. i bibliotek, samlingslokaler eller butiker. En servicepunkt kan ha en dator och telefon för kontakt, åtminstone med myndigheters kundtjänst.

En anställd i ett servicecentrum ska ha endast en arbetsgivare, däremot kan den anställda enligt uppdragsavtal utföra förvaltningsuppgifter även åt andra myndigheter. Ansvaret för förvaltningsuppgifterna ska alltid ligga kvar hos den

primärt ansvariga myndigheten, även om denna via uppdragsavtal använder en annan myndighets anställda.

Förutom servicentrum och eventuella servicepunkter bör det i varje kommun finnas en resursgrupp som består av specialister från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och kommunens socialtjänst. Gruppens gemensamma uppgift ska vara att bedöma behov och förbereda insatser för dem som har svårt att klara egen försörjning.

Utredningen föreslår att E-delegationen ska prioritera arbetet med att utveckla en robust och enkel e-legitimation som kan användas av medborgare och företagare samt av de tjänstemän som ska tillhandahålla service från flera myndigheter.

Utredningen föreslår att serviceverksamhetens utveckling styrs genom myndigheternas instruktioner och genom regeringens uppdrag i regleringsbrev eller särskilda beslut. Länsstyrelsen föreslås få i uppdrag att ansvara för att länsvis samordna och leda serviceutvecklingen samt fortlöpande utöva tillsyn av den statliga servicen.

I bilaga lämnar kommunen synpunkter på slutbetänkandet. Tyresö kommun stödjer utredningens förslag om inrättande av servicentrum med statliga och kommunala tjänster. Det krävs dock en tydlig statlig styrning för att åstadkomma gränsöverskridande samarbete mellan statliga och kommunala myndigheter, och vi är tveksamma till att utredningens förslag är tillräckligt kraftfullt för att åstadkomma detta. Vi stödjer utredningens förslag om serviceorganisation för utanförskap, men menar att för att det verkligen ska bli konkreta resultat för individen är det viktigt att den föreslagna resursgruppen har möjlighet att arbeta över myndighetsgränserna och har mandat att se till helheten för individen.

Tyresö kommun
Ulrika Josephson Westberg
Utredare
Torbjörn Dybeck
Servicekontorschef

YTTRANDE

2010-02-18

1 (6)

Diarienummer

2010/KS 0041 005

Finansdepartementet

103 33 Stockholm

Yttrande över betänkandet "Utveckling av lokal service i samverkan: Se medborgarna - för bättre offentlig service" (SOU 2009:92)

Tyresö kommun lämnar följande synpunkter på betänkandet. Synpunkterna lämnas i den ordning förslagen presenteras i betänkandet.

Sammanfattning

Tyresö kommun stödjer utredningens förslag om inrättande av servicecentrum med statliga och kommunala tjänster. Det krävs dock en tydlig statlig styrning för att åstadkomma gränsöverskridande samarbete mellan statliga och kommunala myndigheter, och vi är tveksamma till att utredningens förslag är tillräckligt kraftfullt för att åstadkomma detta. Det krävs kraftfull styrning och uppföljning av vilka resultat som ska uppnås, men lokal frihet att utforma åtgärderna och metoderna. Vi stödjer utredningens förslag om serviceorganisation för utanförskap, men menar att för att det verkligen ska bli konkreta resultat för individen är det viktigt att den föreslagna resursgruppen har möjlighet att arbeta över myndighetsgränserna och har mandat att se till helheten för individen. Vår hittillsvarande erfarenhet av samarbete med statliga myndigheter är att det ofta finns alltför detaljreglerad central styrning för att ge optimala förutsättningar för lokalt, situationsanpassat samarbete.



3. Analys och bedömningar

Tyresö kommun delar den analys som utredningen presenterar om behoven av samverkan mellan statliga och kommunala myndigheter, och de svårigheter som idag förekommer med att åstadkomma ett sådant samarbete. Vi välkomnar framförallt det medborgarperspektiv som genomsyrar hela utredningen. Medborgarens behov måste ställas främst när servicen utformas.

3.2 och 3.3 Drivkrafter bakom servicereformerna och medborgarperspektivet

Som påpekas i utredningen pågår det arbete med att utveckla servicen och tillgängligheten i både statliga och kommunala myndigheter. Däremot är det svårt att uppnå samverkan mellan kommunala och statliga myndigheter. För att detta ska uppnås krävs så som påpekas i utredningen tydlig styrning från regeringen. Tyresö kommun inrättade för två år sedan ett Servicecenter med uppdrag att ge kommuninvånarna svar på frågor inom kommunens alla verksamheter, handlägga rutinärenden och lotsa kommuninvånaren vidare till specialiserad handläggning. Samtidigt upplever vi i vårt Servicecenter att det finns ett stort behov från medborgarna av tjänster från flera myndigheter. Försäkringskassan stängde sitt kontor i Tyresö våren 2007. För att förbättra servicen och tillgängligheten till Försäkringskassans tjänster för kommuninvånarna inledde Försäkringskassan och Servicecenter ett samarbete våren 2009. Försäkringskassans generalister finns tillgängliga i servicecenter en dag i veckan för såväl obokade som bokade besök. Genom samtjänstavtal kan samhällsvägledarna i Servicecenter även till viss del hjälpa personer när inte Försäkringskassans personal finns på plats. Våra besökare i Servicecenter upplever det som positivt att det finns personal på plats som kan hjälpa dem med sina ärenden. Det underlättar även för kommunens förvaltningar att Försäkringskassan finns i Servicecenter eftersom de kan ta med sig sina besökare dit för att få personlig och konkret hjälp i de delar av ärendena som berör Försäkringskassans verksamhetsområde.

3.4 Kommunal serviceplanering

I utredningen kommenteras behovet av ett övergripande synsätt på servicen i hela kommunen med fokus på medborgaren. Vi delar denna bedömning, och menar att det är en förutsättning för att utredningens förslag ska kunna genomföras på ett bra sätt. Även kommunala myndigheter behöver se över hur

man arbetar för att på bästa sätt ge den service medborgarna efterfrågar. Utan denna genomgång är det inte möjligt att bedriva ett effektivt arbete i servicecentret.

3.5, 11:2, 11:3 Samtjänstlagen

Vi delar uppfattningen att det finns ett behov att tydliggöra vad som får göras inom ramen för samtjänstlagen. Om samarbetet i servicentret ska bli så effektivt som möjligt måste tjänstemännen ha möjlighet att utföra arbetsuppgifter åt varandra, och det måste vara tydligt vad man får göra.

4. Förslag till ny servicestruktur

4.2.3 Servicecentrum

Vi instämmer i förslaget att det i varje kommun ska finnas minst ett Servicecentrum där besökaren får allmän och fördjupad vägledning och klara av enklare ärenden inom såväl kommunala som statliga frågor utifrån de förslag som anges i utredningen. Vi vill betona vikten av att besökaren upplever att de får verklig vägledning och hjälp i sina ärenden, och inte enbart slussas vidare till andra instanser. Detta är framförallt viktigt när det är ett ärende som berör flera myndigheter. Servicecentren får inte bli en hänvisningscentral, utan måste aktivt kunna medverka till att medborgarens ärenden blir lösta.

Utredningen berör inte på något djupgående plan hur samarbetet ska förhålla sig till den pågående serviceutvecklingen inom Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket. Dessa myndigheter pekas tillsammans med kommunerna ut som de viktigaste samarbetsaktörerna. Det är av mycket stor vikt att klargöra vilka tjänster som ska finnas i servicecenter respektive vad som ska utföras i respektive myndigheters egna organisation.

I de kommuner där det finns servicecenter eller liknande eller där det finns statliga samverkanskontor är det rimligt att utgå ifrån dessa när nya gemensamma servicecenter bildas. Vår erfarenhet är att det i ett servicecenter behövs en kombination av möjlighet till personliga möten, telefonkontakt och e-tjänster.

4.4 Serviceorganisation för utanförskap

Förslaget att det ska finnas en funktion i servicecenter för att lotsa personer i utanförskap vidare är bra. Samtidigt kan man förundras över att organisationer och regelverk är så komplexa att funktionen ska behöva finnas. Som betonas i utredningen är det viktigt att lotsen verkligen kan hjälpa personen vidare och inte enbart hänvisa till ett telefonnummer hos en myndighet.

Vi har i Tyresö en lång tradition av att samverka med olika myndigheter för att hitta en så bra lösning som möjligt för individen. Tanken i utredningen med en resursgrupp är god. Men för att det verkligen ska bli konkreta resultat för individen är det viktigt att den föreslagna resursgruppen har möjlighet att arbeta över myndighetsgränserna och har mandat att se till helheten. Det måste finnas ett gemensamt uppdrag med fokus på att hitta de bästa lösningarna för individen. Lösningarna får inte begränsas av myndighetsgränserna. Vår hittillsvarande erfarenhet av samarbete med statliga myndigheter är att det ofta finns alltför detaljreglerad central styrning för att ge optimala förutsättningar för lokalt, situationsanpassat samarbete.

4.5 Huvudmannaskap

Utredningen presenterar en rimlig uppdelning med driftansvar, arbetsgivaransvar och förvaltningsansvar. Det är viktigt att arbetsgivaransvaret inte delas upp på flera myndigheter, och att det finns en tydlig ansvarsfördelning inom servicecentret.

5 Teknikstöd Service

Vi delar utredningens uppfattning om behoven av en enhetlig e-legitimation och att detta bör vara en prioriterad uppgift för E-delegationens arbete med att samordna e-tjänster inom offentlig förvaltning. Tekniska servicelösningar har ökat servicen och tillgängligheten för medborgare att själva utföra många ärenden. Samtidigt ska man inte underskatta behovet av väl utvecklad möjlighet att kontakta myndigheter via telefon eller vid ett personligt möte. Vår erfarenhet är att många medborgare väljer att kontakta kommunen via telefon. Tanken med ett nationellt telefonnummer för service kan vara bra eftersom det kan bli enklare för medborgarna att veta vart de ska vända sig. Man bör dock fundera ytterligare över hur relationen ska se ut till myndigheternas befintliga

servicestruktur med telefonkundtjänster, handläggarcener, eventuellt gemensamt servicecenter med mera så att man inte bygger upp en onödig nivå. Kanske är det tillräckligt med de gemensamma servicekontor som utredningen föreslår för inledande kontakt för att medborgaren ska få den vägledning till såväl kommunala som statliga tjänster som efterfrågas.

Utredningen föreslår att servicecentrat ska vara utrustade med teknik för personliga möten på distans. I Tyresö Servicecenter har vi goda erfarenheter av att kunna erbjuda besökare personliga möten på distans med olika myndigheter inom det sk. VISAM-projektet. Vi ser det som ett viktigt komplement till de tjänster som kan utföras på plats i servicecentret.

8. Styrning – utvecklande förslag

Det är ett rimligt antagande i utredningen att kommunerna ser många fördelar med det samarbete som beskrivs i utredningen och det är därför troligen inte nödvändigt att lagstifta om den kommunala medverkan. Vi är däremot mer tveksamma till om förslagen till styrning av de statliga myndigheterna är tillräckligt kraftfulla för att även dessa myndigheter ska medverka i en långtgående samverkan som beskrivs i utredningen. Det krävs kraftfull styrning och uppföljning av vilka resultat som ska uppnås, men lokal frihet att utforma åtgärderna och metoderna.

Av remissvaren till delbetänkandet ”Styr samverkan - för bättre service till medborgarna” (SOU 2008:97) som föregick utredningens slutbetänkande framgår att de statliga myndigheterna som är tänkta samarbetspartners i servicecentren hellre fortsätter att utveckla sin servicestruktur enligt nuvarande modell än medverkar i gemensamma servicecenter. I dessa myndigheters servicestruktur är kommunerna inte involverade. Det är naturligtvis positivt att alla myndigheter utvecklar servicen till medborgarna. Men utan en djupgående samverkan mellan statliga och kommunala myndigheter kommer det inte att innebära en tillräcklig förbättring av servicen till medborgarna.

Utredningen föreslår att myndigheter åläggs att samråda med kommunerna om möjligheter till servicelösningar i samverkan med dessa. Det bör inte förekomma att en statlig myndighet avsevärt minskar eller försvårar

tillgängligheten till service på en ort utan att först samråda med kommunen. Länsstyrelsen föreslås få i uppgift att kartlägga och samordna servicebehoven i respektive län. Även här är frågan om detta är tillräckligt för att ett samarbete mellan statliga myndigheter och kommunerna ska komma till stånd.

10 Ekonomiska konsekvenser och finansiering

Vi delar utredningens uppfattning att varje myndighet och kommun ska täcka sina egna kostnader i den lokala servicesamverkan.