



PM 2009:41 RI (Dnr 001-2850/2008)

Delbetänkandet Utveckling av lokal service i samverkan: Styr samverkan – för bättre service för medborgarna (SOU 2008:97)

Remiss från Justitiedepartementet

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande
Som yttrande över remissen av delbetänkandet "Utveckling av lokal service i samverkan: Styr samverkan – för bättre service för medborgarna" (SOU 2008:97) överlämnas och återopas denna promemoria.

Föredragande borgarrådet Sten Nordin anför följande.

Ärendet

Den 14 november 2008 överlämnade utredaren Lars Högdahl (Fi 2007:06) sitt delbetänkande SOU 2008:97 Styr samverkan - för bättre service till medborgarna till Finansdepartementet. Utredarens uppdrag har varit att ta fram lösningar för att göra offentlig service bättre tillgänglig för medborgarna. I betänkandet föreslås att statliga och kommunala förvaltningsmyndigheter ska samverka kring utbudet av samhällsservice. Kommunala och statliga myndigheters servicekontor samlokaliseras och samverkan eftersträvas så att man kan ha längre öppettider. Som komplement till bemannade servicekontor ska det finnas servicepunkter, till exempel i bibliotek och lanthandel. Där ska finnas kunddatorer för personlig kontakt på distans med myndigheter. Länsstyrelsen åläggs ansvar för att samordna kommunernas och statens serviceutveckling och ge regeringen underlag för styrning av serviceutvecklingen.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret tillstyrker i huvudsak utredningen. Regeringens tillsatta utredning arbetar, utifrån stadsledningskontorets synvinkel, med goda målsättningar såsom att medborgarens behov ska stå i centrum, myndigheter ska ha skyldighet att samverka, samverkan ska vara det normala – inte undantag, myndigheter ska ha ett allmänt serviceansvar, offentlig service ska vara tillgänglig i hela landet och fler än de offentliga aktörerna ska kunna delta i distributionen av service.

Stadsledningskontoret ser positivt på utredningens förslag. De stämmer väl med inriktningen på det arbete som genomförs för närvarande via bland annat inrättandet av kontaktcenter i Stockholms stad.

Mina synpunkter

Regeringen arbetar långsiktigt och resultatnriktat för förbättrad service från det offentliga med goda målsättningar såsom att medborgarens behov ständigt skall stå i centrum, att myndigheter ska ha skyldighet att samverka, att myndigheter skall ha ett allmänt serviceansvar och att servicen skall präglas av tillgänglighet och flexibilitet.

Staden genomför just nu omfattande satsningar för att införa e-förvaltning i syfte att erbjuda Stockholms befolkning och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler, samt att öka effektiviteten i serviceutbudet. Delbetänkandet stämmer väl överens med de prioriteringar som är fastställda i stadens e-strategi.

Stockholms stad ligger långt fram avseende nya samarbetsformer, varför jag med intresse ser fram emot vad statliga initiativ på området kan resultera i. Ett utmärkt exempel på detta är de Jobbtorg som Stockholms stad inrättat för att fler individer ska kunna gå från bidrag till egen försörjning. Inom ramen för Jobbtorgens verksamhet sker samverkan mellan olika aktörer på arbetsmarknaden.

Stockholms stad finns till för medborgarna, det är inte medborgarna som finns till för Stockholms stad - det är en central utgångspunkt som bör slås fast inför alla beslut som rör den service och de tjänster som den offentliga förvaltningen skall bistå medborgarna med. Stockholms befolkning finansierar den verksamhet staden bedriver och det är därför av högsta prioritet att vi från stadens sida har en ständig ambition att ompröva, förnya och till det bättre förändra stadens service. Våra medborgare är både stadens uppdragsgivare och dess bästa kund, något vi aldrig får tillåta oss att glömma.

Inom den privata tjänstesektorn förändras serviceformerna snabbt och ofta effektivt, något som drivs fram av den snabba teknikutvecklingen, men som delbetänkandet belyser så saknas många gånger detta förhållningssätt inom den offentliga förvaltningen och samordningen av densamma. Därför är det angeläget att vi också stärker brukarperspektivet i alla led när vi ser över Stockholms stads möten med stockholmarna. I stadens policydokument och långsiktiga IT-strategier fastslås att alla möten mellan Stockholms befolkning och staden skall präglas av enkelhet. Detta delbetänkande är ett steg i rätt riktning för att nå dit.

Jag föreslår därför att borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande

Som yttrande över remissen av delbetänkandet "Utveckling av lokal service i samverkan: Styr samverkan – för bättre service för medborgarna" (SOU 2008:97) överlämnas och återopas denna promemoria.

Stockholm den 4 mars 2009

STEN NORDIN

Bilaga

Sammanfattning av SOU 2008:97 Styr samverkan – för bättre service till medborgarna

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Särskilt uttalande gjordes av borgarråden *Carin Jämtin* (s) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi ser gärna ökad samverkan mellan kommunen och staten för att öka utbudet av samhälls-service genom bemannade servicekontor och servicepunkter av olika slag. Tyvärr går utvecklingen i Stockholms stad i motsatt riktning, där de flesta medborgarkontoren har lagts ned och ersatts med centraliserade kontaktcenter som inte tar emot personliga besök.

Vi hoppas att Stockholms stad tar intryck av förslagen i delbetänkandet och i samverkan med staten startar medborgarkontor på fler platser i staden. Det är inte bara personer som inte talar svenska eller personer som saknar datavana som vill göra personliga besök för att få samhällsinformation, utan också personer som är ovana att tala med myndigheter eller har svårt att uttrycka sig i telefon.

Det antecknades till förteckningen att miljöpartiet lämnar ärendet utan eget ställningstagande.

Kommunstyrelsen

Särskilt uttalande gjordes av *Roger Mogert*, *Teres Lindberg*, *Malte Sigemalm* och *Abdo Goriya* (alla s) och *Inger Stark* (v) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (s) och (v) i borgarrådsberedningen.

Det antecknades till protokollet att miljöpartiet lämnar ärendet utan eget ställningstagande.

ÄRENDET

Utredningen Utveckling av lokal service i samverkan fick i maj 2007 i uppdrag att stödja de statliga myndigheterna i deras arbete med att inrätta lokala servicekontor och att stödja andra samverkansinitiativ. Uppgiften var också bl.a. att driva på utvecklingen av en effektivare offentlig service- och tjänsteproduktion med utnyttjande av den moderna informations- och kommunikationsteknikens möjligheter.

Vidare har regeringen tillsatt en utredare med uppdraget att stödja de statliga myndigheterna i deras arbete med att inrätta gemensamma lokala servicekontor och att stödja andra samverkansinitiativ för att kunna erbjuda medborgarna en förbättrad tillgänglighet till offentlig service i hela landet. I uppdraget ingår bland annat att utreda former för samverkan mellan statliga myndigheter och kommuner samt möjlighet till samverkan med viss kommersiell service.

BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 5 januari 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Regeringens tillsatta utredning arbetar, utifrån vår synvinkel, med goda målsättningar såsom att medborgarens behov ska stå i centrum, myndigheter ska ha skyldighet att samverka, samverkan ska vara det normala – inte undantag, myndigheter ska ha ett allmänt serviceansvar, offentlig service ska vara tillgänglig i hela landet och fler än de offentliga aktörerna ska kunna delta i distributionen av service.

Stadsledningskontoret ser positivt på utredningens förslag. De stämmer väl med inriktningen på det arbete som genomförs för närvarande via bland annat inrättandet av kontaktcenter i Stockholms stad. Medborgare ska inte behöva känna till hur staden organiserar sin verksamhet för att kunna få information och vägledning.

Stockholms stad har i sin e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning i syfte att erbjuda medborgare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt öka effektiviteten i serviceutbudet. Stadens brukare och kunder kommunicerar idag huvudsakligen via telefon, webb och e-post samt genom fysiska besök. Andelen e-post ökar men fortfarande är telefon den klart största kommunikationskanalen för stadens kunder.

Under 2005 startade två kontaktcenter som projekt i Bromma och Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd. Projekten visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkomna ärenden främst via telefon. Kontaktcenter Stockholm startade den 1 november 2008 och nås huvudsakligen via telefon men även via e-post, e-tjänster, SMS m.m. I Kontaktcenter Stockholm tar verksamhetskunnig personal hand om förskolefrågor, bygglov, miljö m.m. Inledningsvis har kontaktcenter 20-25 medarbetare, men det kan fullt utbyggt omfatta 80-90 personer. Kunden gör ett val för sitt ärende via en knapptryckning på telefon och kopplas till en sakkunnig handläggare inom området. Tanken är att inkommande ärenden ska lösas direkt istället för att kopplas vidare längre in i organisationen. Endast en mindre del ärenden skickas vidare till bakomliggande avdelningar. Kontaktcenter har som mål att avsluta 70 procent av ärenden vid första kundkontakten. Äldre direkt – kontaktcenter för äldreomsorgen svarar på alla frågor om äldreomsorg. Frågor om socialtjänst och omsorg om personer med funktions-

hinder besvaras tillsvidare av stadsdelsnämnderna. Det finns även möjlighet för medborgare att få information via publika datorer på exempelvis bibliotek.

Stockholms stad har även fem medborgarkontor som erbjuder ytterligare service i form av möjlighet till besök, publika datorer, möjlighet till juridisk rådgivning m.m. Stockholms stads medborgarkontor erbjuder i olika utsträckning information direkt från myndigheter, men samtliga kan besvara frågor om offentlig verksamhet. Medborgarkontoren är ett komplement till kontaktcenter för dem som ännu inte behärskar språket eller inte har datavana. Stockholms stad har goda erfarenheter av samverkan. I Skärholmens och Spånga-Tensta medborgarkontor ska Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Skatteverket öppna servicekontor i maj 2009. I Skärholmens medborgarkontor har även tidigare Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen varit samlokaliserade. Besöken till hela lokalen med medborgarkontor och de statliga myndigheterna i Skärholmen ökar för varje år, 2006 var det 190 000 besök och 2007 195 000 besök. Vid övriga medborgarkontor har tidigare statliga myndigheter funnits representerade i större utsträckning, men de har av olika skäl flyttat.

Stadsledningskontoret anser att utredningens förslag, om att regeringen ska förtydliga sin styrning över hur statlig service ska vara tillgänglig över landet samt att göra anvisningar om hur myndigheterna ska samverka, är positivt. Länsstyrelsens nya roll att samordna statliga myndigheters och kommuners planering på området bör innebära en förbättring. I det sammanhanget menar stadsledningskontoret att det är viktigt att den organisation som byggs upp fungerar smidigt så att samverkan underlättas. Enligt förslaget ska kommunerna ha en tydlig och aktiv roll i framtagandet av underlag till regeringen. Kommunens tydligare roll i planering och styrning ska inte innebära någon förändring i ansvar mellan stat och kommun. I sin roll som företrädare för sina medlemmar ska kommunen ange önskemål om vilken statlig service kommuninneboarna behöver och i vilken form den ska vara tillgänglig. Kommunens uppgift kommer att vara att ta fram en lokal strategi för offentlig service som involverar kommunens egen service och de statliga myndigheternas service. Strategin ska vara demokratiskt förankrad och den bör därför enligt utredningen beslutas av kommunfullmäktige. Stadsledningskontoret instämmer i att det är viktigt att staden själv beslutar om hur service ska organiseras utifrån behov och lokala förutsättningar. Strategin kan med fördel vara en bilaga till stadens budget.

Vidare föreslår utredningen att Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket ska ges i uppdrag att samråda med berörda kommuner om deras pågående och kommande etableringar av lokala servicekontor och samverkanskontor. Detta för att en gemensam fysisk servicestruktur ska eftersträvas. Stadsledningskontoret vill betona att det är angeläget.

Från och med maj 2009 ska två servicekontor inrättas i samma lokaler som två medborgarkontor i Stockholms stad. Detta är en samlokalisering men det påverkar inte huvudmannaskapet. Tanken med förslagen i delbetänkandet är att samutnyttja lokaler och personal. Utredningen föreslår att en ny funktion ska inrättas som ska finnas vid samtliga servicekontor en så kallad servicevägledare. Rollen som servicevägledare överrensstämmer i hög grad med yrkesrollen hos de samhällsvägledare som finns vid mer avancerade medborgarkontor samt vid kontaktcenter som också har en form av avancerad vägledare. Ett förslag till ändring i lagen (2004:543) om samtjänst vid medborgarkontor är för närvarande föremål för en lagrådsremiss. Förslaget innebär att kommunen kommer att kunna ingå avtal med statliga myndigheter om att för varandras räkning lämna upplysningar och vägledning till enskilda. Grundprincipen är att varje myndighet och kommun finansierar utförandet av de uppgifter myndigheten har ansvar för. Om service utförs av exempelvis en kommunalt anställd på uppdrag av myndigheten ska endast faktiskt utfört arbete ersättas. Stadsledningskontoret anser att anställningsförhållandena för servicevägledaren måste klargöras. När det gäller finansieringen av både tjänst och lokaler så bör det baseras på lokala avtal eftersom kostnadsläget avseende löner och lokaler skiljer sig kraftigt åt i olika delar av landet.

För att i enlighet med utredningens uppdrag arbeta med att bryta utanförskap föreslås att Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ges i uppdrag att tillsammans med utpekade kommuner pröva nya samarbetsformer. Stockholms stad har inrättat Jobbtorg för att fler indi-

vider ska kunna gå från bidrag till egen försörjning. Inom ramen för Jobbtorg sker samverkan mellan olika aktörer på arbetsmarknaden. Stadsledningskontoret menar att Stockholms stad i dagsläget prövar flera olika former för samverkan för att bryta utanförskap, men staden är även fortsättningsvis intresserad av att pröva nya samarbetsformer.

Sammanfattningsvis tillstyrker stadsledningskontoret utredningens förslag.