

# Sammanfattning

## *Utredningens uppdrag och arbete*

Målet för utredningen är enligt regeringens direktiv att förbättra tillgängligheten till offentlig service i hela landet. I uppdraget ingår att föreslå former för samverkan mellan statliga myndigheter och kommuner. Förvaltningens arbete med att göra service tillgänglig med IT och annan teknik ska drivas på. Utredningen ska resultera i förslag till ändringar i lagen (2004:543) om samtjänst vid medborgarkontor. Den ideella sektorn ska involveras som aktörer i arbetet med att finna samverkanslösningar för lokal service. Ett delbetänkande lämnades i mars 2008 och ytterligare ett i november 2008.<sup>1</sup>

Service avser här de förvaltningsuppgifter som är nyckeln till den offentliga kärnverksamheten, t.ex. välfärdstjänsterna. Service utgörs t.ex. av information, vägledning, rådgivning och viss myndighetsutövning, i någon typ av kontor och allt oftare via teknikstödda servicekanaler.

I utredningsarbetet har vi särskilt uppmärksammat sju statliga myndigheter med täta medborgarkontakter, nämligen Arbetsförmedlingen, Centrala studiestödsnämnden, Försäkringskassan, Kronofogdemyndigheten, Migrationsverket, Polisen och Skatteverket. Även kommunernas service till invånarna har studerats. Ett tjugotal kommuner har deltagit, bl.a. genom att beskriva sin serviceutveckling. Företrädare för fler myndigheter, kommuner, organisationer och företag har bidragit med sakkunskap på sina respektive områden. Förslagen är därför verklighetsbaserade.

---

<sup>1</sup> SOU 2008:34 *Lättare att samverka – förslag om förändringar i samtjänstlagen* och SOU 2008:97 *Styr samverkan – för bättre service till medborgarna*.

### *Bakgrund*

Regeringen anser att medborgarnas behov av offentlig service ska styra hur myndigheterna tillhandahåller servicen. Medborgarna ska ha likvärdig tillgång till service, oavsett ålder, utbildning, bostadsort, etnicitet m.fl. individuella egenskaper. För att upprätthålla offentlig service i hela landet vill regeringen främja ökad lokal samverkan och inrättandet av lokala servicekontor. Samverkan ska kunna omfatta både statliga, kommunala, ideella och privata aktörer.

Flera myndigheter har under de senaste åren minskat personalen eller stängt sina kontor ute i landet. Verksamheten har koncentrerats till färre och större enheter. Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket började 2008 att över hela landet öppna s.k. lokala servicekontor med samt samverkanskontor med mycket enkel service.

### *Problemen*

Trenden är att statlig service anpassas till dem som kan använda webben och telefonen och till dem som bor i stora tätorter dit bemannade kontor koncentreras. För de mer än 2 miljoner medborgare som inte kan använda den teknikstödda servicen och för dem som bor utanför tätorterna blir tillgängligheten till service allt sämre. Det är en effekt av att myndigheterna stänger sina kontor eller drar ner bemanningen. Många kan tvingas resa långt för att få träffa en tjänsteman. Den enskilde kan behöva kontakta både statliga och kommunala myndigheter med sitt ärende. Den som har ett sammansatt problem som berör både statliga och kommunala förvaltningar, kan lätt "falla mellan stolarna".

Den offentliga servicen utvecklas enligt olika mönster, eftersom regeringens styrning är svag och det saknas en enhetlig servicestruktur över landet. De statliga myndigheterna har sällan undersökt om man hade kunnat driva servicekontor tillsammans med kommunerna och därmed bevara servicen på fler platser. Resurser som finns i privata företag och ideella organisationer skulle också kunna tillvaratas bättre. Den bristande samordningen gör att alla parter sannolikt missar möjligheter till betydande besparingar i sina verksamheter.

*Förslag till ny servicestruktur (kap. 4)*

Vi 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 (olika benämningar förekommer) kompletteras med statlig service. Samordningen bör ske i den takt som är praktiskt möjlig.

I varje kommun ska det finnas minst ett servicecentrum som ska vara bemannat med minst tre tjänstemän, av vilka minst en ska vara statligt anställd. Arbetsförmedlingen ska alltid ha en tjänsteman i centrumet, dvs. om endast en statlig myndighet bemannar centrumet bör detta vara Arbetsförmedlingen. Oavsett antalet servicecentrum i en kommun bör möjligheten till samtjänst utnyttjas mellan de deltagande kommunala och statliga myndigheterna.

Servicecentrumen bör vara öppna på tider då medborgarna har möjligheter att besöka dem. I centrumet ska man kunna få allmän information, hjälp med blanketter, ansökningar m.m. I minst ett servicecentrum i kommunen ska det vara möjligt för medborgarna att få åtminstone enklare ärenden handlagda. Det finns naturligtvis inget som hindrar att myndigheterna förlägger även kvalificerad handläggning av ärenden till ett servicecentrum.

Om en persons ärende berör flera myndigheter och inte kan lösas i centrumet, ska ärendet, kanske också personen själv, lotsas till rätt myndighet. Det är särskilt viktigt när ärendet kräver kvalificerade bedömningar och beslut om individuellt anpassade insatser från flera instanser.

Den enda realistiska lösningen för att ge alla medborgare likvärdig tillgång till service är att centrumen utrustas med teknik för personligt möte på distans. Från centrumet kan då den enskilde få kontakt öga mot öga med "sin" handläggare i en 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 besökare vid en servicepunkt ska kunna få hjälp med tekniken av någon i personalen på plats.

Arbetsförmedlingen föreslås få ett centralt ansvar för att samordna driften av den statliga servicen i servicecentrumen. Förmedlingen är den enda statliga myndighet som har bemannade kontor i

alla landets kommuner. Många servicekontor är placerade i förmedlingens lokaler och förmedlingen har redan tagit en ledande roll i att utveckla lösningar för personligt möte på distans. Om centrumet är lokaliserat till kommunens kontor, kan kommunen vara huvudman för driften. Annars bör Arbetsförmedlingen var driftansvarig.

En anställd i ett servicecentrum ska ha endast en arbetsgivare, däremot kan den anställda enligt uppdragsavtal utföra förvaltningsuppgifter även åt andra myndigheter. Ansvar för förvaltningsuppgifterna ska alltid ligga kvar hos den primärt ansvariga myndigheten, även om denna via uppdragsavtal använder en annan myndighets anställda.

I utredningens externa kontakter har ständigt betonats att det behövs samlade insatser och bättre resurssamordning för människor i utsatta livssituationer. Det ingår inte i utredningsuppdraget att ta fram förslag om en samlad organisation för de mer omfattande insatser som då skulle behövas. Vårt förslag sträcker sig till följande.

Förutom servicecentrum och eventuella servicepunkter bör det i varje kommun finnas en resursgrupp som består av specialister från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och kommunens socialtjänst. Andra, t.ex. experter på rehabilitering eller vuxenutbildning, tillförs vid behov. Gruppens gemensamma uppgift ska vara att bedöma behov och förbereda insatser för dem som har svårt att klara sin egen försörjning. Projekt med denna inriktning pågår i många kommuner, bl.a. inom ramen för FINSAM-lagstiftningen<sup>2</sup>. Vi anser att olika modeller för organisering bör prövas genom försök i ett antal kommuner. Vi föreslår att en arbetsgrupp i Regeringskansliet ska bereda uppläggningsplanerna av sådana försök.

Myndigheterna bör snarast möjligt utse tjänstemän som bildar resursgruppens mottagardel. Den ska utgöra en väldefinierad kontaktpunkt som servicecentrumets tjänsteman kan lotsa en person och dennes ärende till. Utan denna mottagningsfunktion är risken stor att insatser för att lösa den enskildes problematiska situation försenas. Mottagardelen kan bildas och börja fungera innan en resursgrupp har organiserats.

---

<sup>2</sup> Lag (2003:1210) om finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser.

*Förslag om teknikstödd service (kap.5)*

Den av regeringen tillsatta E-delegationen arbetar bl.a. med frågor om e-legitimation, IT-standardisering och bredband. Delegationen tar i sitt nyligen presenterade förslag till strategi för utveckling av e-tjänster i förvaltningen upp flera av de frågor kring teknikstödd service som vi behandlade i delbetänkandet på hösten 2008.

Vi föreslår nu 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. Delegationen bör prioritera ytterligare några uppgifter. En är att standardisera begrepp och gränssnitt för informationsöverföring för att underlätta den servicesamverkan mellan myndigheter som medborgarna har störst behov av. En annan är konceptet "Min sida" som ger medborgaren enkel tillgång till alla kontakter och uppgifter som den offentliga förvaltningen har om honom eller henne. Vidare bör delegationen driva en kampanj för att främja medborgarnas användning av e-tjänster. Delegationen bör även få i uppdrag att utreda och lämna förslag till hur en nationell telefontjänst med ett nationellt telefonnummer för offentlig service ska utformas. Delegationen och Arbetsförmedlingen bör slutligen ges i uppdrag att inventera vilket teknik- och systemstöd som personalen vid servicecentrumen behöver ha som underlag för att utforma moment i personalens grundutbildning.

Myndigheterna hänvisar medborgarna i första hand till service för självbetjäning på webben. Det förutsätter att medborgarna har möjligheter att använda den. Regeringen bör uppdra åt Post- och Telestyrelsen att årligen rapportera i vilken utsträckning de statliga myndigheternas utveckling av IT-stödd service och hänvisningar till service via webben är i fas med medborgarnas tillgång till bredband.

Teknisk utrustning för distansmöten bör införas på samtliga servicecentrum. Även vissa servicepunkter bör kunna förses med en enklare typ av sådan utrustning. Arbetsförmedlingen föreslås leda och samordna utvecklingsarbetet.

*Förslag om servicevägledare (kap. 6)*

Tjänstemännen i de statliga service- och samverkanskontoren kallas servicehandläggare. De är generalister med ett brett arbetsinnehåll som omfattar uppgifter från flera myndigheter. Detsamma gäller kommunala tjänstemän vid kommunala medborgarkontor (motsv.). Personalen i myndigheternas och kommunernas telefonkundtjänst har i allmänhet liknande generalistkompetens för att kunna svara på många olika frågor.

I betänkandet föreslår vi att servicecentrumen bl.a. ska bemannas med servicevägledare, som är en ny yrkeskategori med arbetsuppgifter och kompetens som ligger mellan generalister och specialister i myndigheterna. En servicevägledare ska kunna ge både allmän och individualiserad information och fördjupad vägledning samt fatta beslut i vissa standardiserade ärenden. Vägledaren ska bedöma om den enskildes situation behöver analyseras av t.ex. en resursgrupp med samlad expertis från flera myndigheter och institutioner. Vägledaren ska i så fall lotsa den enskilde och dennes ärende till mottagare i resursgruppen.

Utbildning till servicevägledare föreslås vara ett särskilt program för yrkesutbildning på eftergymnasial nivå, t.ex. som ett fast program inom yrkeshögskolan. Utbildningen bör planeras av de närmast berörda parterna, t.ex. representanter för högskola, kommuner och statliga myndigheter samt fackliga företrädare.

Där det finns en servicepunkt ska också finnas en person som har tillräckliga kunskaper om den tekniska utrustningen för att vid behov kunna hjälpa besökare att använda denna. Någon speciell yrkeskategori eller formell utbildning ska inte krävas där.

*Förslag om ideella och privata aktörer (kap. 7)*

Det finns många aktörer inom den ideella och privata sektorn som levererar service och tjänster inom skilda områden i samhället. Det är viktigt att många olika resurser kan samordnas och tillvaratas. Frågan i utredningen har varit på vilka premisser ideella och privata krafter kan engageras för att ge service till medborgarna. I betänkandet preciserar vi att de serviceuppgifter som kan utföras av en ideell organisation eller ett privat företag ska bidra till ökad tillgänglighet. Uppgifterna får inte innebära myndighetsutövning.

Regeringen har tidigare träffat en överenskommelse med de ideella organisationerna och Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, om principer för organisationernas roll på det sociala området. Här föreslås att dessa principer ska gälla också för organisationernas roll i serviceverksamheten. Det innebär bl.a. att organisationer ska kunna delta i verksamheten med bevarad självständighet och oberoende. De ska ansvara för att deras serviceinsatser håller hög kvalitet. De ska på ett tidigt stadium engageras i dialog och planering på lokal och regional nivå. Öppenhet och insyn ska präglade verksamheten och organisationerna ska tillåta att nya organisationer och utförare kommer in i verksamheten.

Kommunerna bör inventera de lokala organisationernas resurser och möjligheter att delta i servicen samt vara organisationernas kontaktpunkt i frågor på området. Kommunerna bör teckna långsiktiga avtal med organisationer som utför service.

Genom ideella organisationer kan också medborgarnas syn på serviceutvecklingen kanaliseras. Regeringen föreslås initiera överläggningar med representanter för ideella organisationer och SKL om hur både medborgarnas och organisationernas deltagande i den lokala serviceutvecklingen ska formeras, t.ex. genom lokala områdesstyrelser som redan prövas på flera håll. Regeringen bör för sin del ta ställning till om detta är en form som kan rekommenderas. Regeringen föreslås också initiera en översyn av de olika finansiella stöd som ideella organisationer kan få för insatser på serviceområdet. Syftet ska vara att få underlag för att utforma stöd som är anpassade till att organisationerna utför service åt offentliga uppdragsgivare.

Kommuner kan också upphandla privata utförare av t.ex. verksamheten vid servicepunkter samt servicelotsning. I delbetänkandet på hösten 2008 föreslog vi att lösningar för mobila servicepunkter borde utredas. Till exempel skulle lantbrevbärare, som är utrustade med dator kunna vara ett komplement till fasta servicepunkter genom att assistera medborgare i bostaden. Även andra utförare skulle kunna komma ifråga. I slutbetänkandet återkommer förslaget om en sådan utredning.

Kommunernas upphandling av såväl ideella som privata utförare av service ska följa gällande upphandlingsregler. Det är viktigt att jämförelser av anbud blir rättvisa, även då ideella organisationer som får offentligt stöd för sin verksamhet, lämnar offerter.

*Förslag om styrningen (kap. 8)*

Ett styrsystem bör formas utifrån medborgarnas behov av tillgänglighet till service. Styrningen ska leda till samverkan mellan olika aktörer och den ska bidra till att skapa mer effektiva lösningar i samtliga servicekanaler. I huvuddrag föreslås följande system för styrning.

Riksdagen och regeringen ska fastställa de övergripande riktlinjerna och reglerna för tillgänglighet till service i samverkan. Dessa ska harmoniera med målen i förvaltningspolitiken och den regionala tillväxtpolitiken. På den regionala nivån läggs samordningsansvaret för serviceutvecklingen på länsstyrelsen, de regionala självstyrelseorganen och kommunala samverkansorganen. Kommunerna ska ges större möjligheter att leverera service i samtjänst enligt lagen om samtjänst vid medborgarkontor. I län med självstyrelse- eller samverkansorgan bör dessa ansvara för att kommunerna deltar i arbetet med att ta fram kommunala servicestrategier och -program. I län som saknar dessa organ ska länsstyrelsen begära in kommunala strategier och program. Kommunernas programarbete bör genomföras i partnerskap som säkrar inflytande för medborgarna, de ideella organisationerna och näringslivet. Styrsystemet införs successivt under ledning av en genomförandegrupp i Regeringskansliet.

Styrsystemet bör införas i två steg. Först behövs heltäckande underlag som beskriver tillgängligheten till service i landet och den utveckling som pågår inom myndigheterna. Övergripande regler och instruktioner i förordning samt särskilda uppdrag till myndigheter beslutas. I nästa steg ska styrningen leda till ett samordnat genomförande av servicestrukturen. Vissa tillägg och ändringar föreslås i lagen (2004:543) och förordningen (2009:315) om samtjänst vid medborgarkontor. I instruktionen till länsstyrelsen införs att styrelsen har ansvar för att samordna och leda serviceutvecklingen samt fortlöpande ha tillsyn över den statliga servicen.

Regeringen bör besluta om tillägg i Arbetsförmedlingens instruktion avseende rollen som samordnare av statliga myndigheters servicelösningar i centrumen. De statliga myndigheter som levererar service där ska årligen lämna en lägesrapport till länsstyrelsen. Om de avser att förändra sättet att leverera service lokalt, ska de anmäla detta till länsstyrelsen minst sex månader i förväg. Myndigheterna åläggs att samråda med kommunerna om möjligheter till servicelösningar i samverkan med dessa. De ska i före-



kommande fall samråda med Arbetsförmedlingen om samtjänst eller distansservicelösningar. I länsstyrelsens tillsynsuppgift ingår att bevaka att myndigheterna genomför ett meningsfullt samråd med kommunerna och Arbetsförmedlingen.

Arbetet med serviceutvecklingen bör integreras i de regionala serviceprogram (RSP) som utarbetas i alla län. RSP har för närvarande tyngdpunkt på kommersiell service på landsbygden. Regeringen bör därför ge de berörda myndigheterna och regionala organen i uppdrag att fördjupa och bredda de delar av programmet som avser offentlig service. De redan utfärdade riktlinjerna för RSP bör kompletteras med tydligare anvisningar om sammansättningen av partnerskap som deltar i programarbetet.

#### *Förslag om en central organisation för genomförandet (kap.9)*

Det är viktigt att regeringen tar ett grepp om serviceutvecklingen, så att den inte fortsätter i spår som cementerar bristande samverkan. En interimistisk, interdepartemental arbetsgrupp bör bildas i Regeringskansliet direkt sedan utredningen avslutats. Prioriterade uppgifter bör bl.a. vara att relatera förslagen om servicestrukturen till den pågående statliga strukturutvecklingen samt att förbereda en försöksverksamhet i kommuner som syftar till att pröva olika möjligheter att organisera samlade insatser för att motverka människors utanförskap. Arbetsgruppen ska också påskynda bildandet av en särskild delegation för service i samverkan.

Regeringen bör, så snart beredningsprocessen medger, inrätta den nämnda samverkansdelegationen. Delegationen bör arbeta med samverkansfrågor avseende kommersiell och offentlig service. Den bör ha medborgarens behov i fokus, till skillnad från den redan befintliga E-delegationen, som främst är inriktad på tekniska frågor i system för e-förvaltningen. Samverkansdelegationen bör utgöras av representanter för departement och statliga myndigheter samt kommuner, ideella organisationer och privata serviceföretag. Regeringen bör utse ordförande och ledamöter. Ordförandena i partnerskap för programmen för regional utveckling, landsbygdsutveckling samt struktur- och jordbruksfonderna, är exempel på deltagare i samråds- eller referensgrupper till delegationen. Delegationens uppdrag föreslås upphöra vid utgången av 2014, då också E-delegationens uppdrag upphör. E-delegationen och den samverkansdelegation som vi föreslår, kommer inledningsvis att vara i

otakt. Vid delegationernas sluttidpunkt bör de båda verksamhetsdelarna kunna vara i samma fas. Regeringen får då avgöra i vilka former den övergripande samordningen därefter ska vara organiserad.

Vi föreslår att den statssekreterargrupp i Regeringskansliet som har till uppgift att stödja utvecklingen av e-förvaltningen, också ska behandla de frågor i samverkansdelegationen som har politisk och strategisk betydelse.

#### *Ekonomiska konsekvenser, förslag om finansiering (kap. 10)*

Det är alltid svårt att bedöma de ekonomiska konsekvenserna då systemförändringar genomförs. Det är bl.a. svårt att kostnadsföra investeringar i utveckling och anpassning av nya komponenter i systemet och att värdera det förändrade systemets nytta för användarna. Det har inte varit möjligt att beräkna kostnader för de förslag till ny servicestruktur som lämnas i utredningen. De statliga myndigheternas detaljerade kalkyler av kostnader och besparingar för de lokala service- och samverkanskontoren har inte varit tillgängliga för jämförelser. Utredningens förslag är att kommunal och statlig service ska samverka och befintliga resurser sambrukas. Det bör åtminstone på sikt finnas möjligheter till besparingar, utöver dem som de statliga myndigheterna beräknar för servicekontoren.

I servicestrukturen enligt utredningsförslaget tillkommer främst engångskostnader för den initiala utvecklingen och etableringen av servicecentrum och servicepunkter. Därtill kommer kostnader för den centrala samordningsorganisationen och den övergripande styrningen, utvecklingen och planeringen av lokal servicesamverkan. Dessa bör finansieras genom omfördelning av medel för regionala tillväxtåtgärder och landsbygdsutveckling. Från förvaltningsanslagen till de myndigheter som har täta medborgarkontakter bör ca 100 miljoner kronor, motsvarande 2,5 promille av anslagen, omfördelas.

Huvuddelen av kostnaderna för drift av servicecentrum och servicepunkter bör täckas inom ramen för respektive myndighets förvaltningsanslag och kommuns budget. Kostnaderna fördelas mellan dem enligt långsiktiga avtal.

Glesbygdskommunernas kostnader för inrättande och drift av servicecentrum och servicepunkter bör också kunna beaktas inom ramen för det kommunalekonomiska utjämningsystemet, an-

tingen som strukturbidrag eller som del i kostnadsutjämnningen. Vi anser att kostnader för att inrätta och driva servicecentrum och servicepunkter i glesbygd mycket väl passar in i båda dessa stödformer. I dessa fall är det fråga om att upprätthålla en rimlig service i områden med svagt befolkningsunderlag.

### *Överväganden och förslag i vissa rättsliga frågor (kap. 11)*

Vi har utrett vissa frågor av rättslig karaktär, nämligen författningsfrågor, vissa ansvarsfrågor och arbetsrättsliga frågor samt frågor om hanteringen av personuppgifter i samtjänstverksamheten. Författningsreglering behövs för styrningen av processen med att inrätta den föreslagna servicestrukturen, för verksamheten i servicecentrumen samt i vissa övriga, anknyttande frågor.

I utredningen har två alternativa styrmodeller övervägts. Enligt den ena modellen sker styrningen genom en ny lag om lokal förvaltningsservice i samverkan som ersätter den nuvarande samtjänstlagen. Enligt den andra modellen styr regeringen genom instruktioner eller uppdrag i särskilda regeringsbeslut till de statliga myndigheterna. Vi har stannat för den sistnämnda modellen. En skiss på en ny lag finns dock som bilaga till betänkandet. I två fall lämnas förslag till formuleringar i myndighetsinstruktioner, nämligen i länsstyrelseinstruktionen och instruktionen för Arbetsförmedlingen. Skälet är att dessa myndigheter har centrala roller i samordningen och genomförandet av den föreslagna servicestrukturen.

Vi föreslår vissa ändringar i samtjänstlagen och samtjänstförordningen. Ändringarna har betydelse för verksamheten i servicecentrumen. De viktigaste ändringarna är följande. Möjligheten till dubbla anställningar utmönstras ur lagen. Lagen kompletteras med ytterligare uppgifter i den s.k. kommunala ärendekatalogen. Förordningen kompletteras med en bestämmelse som gör det möjligt för de samverkande myndigheterna att avtala om även andra förvaltningsuppgifter som innefattar myndighetsutövning än de som finns uppräknade i den s.k. statliga ärendekatalogen.

I fråga om författningsreglering i övrigt nämner vi som ett exempel att det skulle kunna bli aktuellt att bredda tillämpningsområdet för reglerna om stöd till kommersiell service till att även omfatta offentlig service.

I ett servicecentrum kommer det att finnas tre olika former av ansvar för de deltagande myndigheterna, nämligen driftansvar, arbetsgivaransvar och ansvar för en viss förvaltningsuppgift. Driftansvaret bör läggas på antingen kommunen eller Arbetsförmedlingen. Arbetsgivaransvaret får aldrig vara delat. Ansvaret för en viss förvaltningsuppgift ska alltid ligga kvar på den ursprungligt ansvariga myndigheten.

Några sekretessbrytande bestämmelser för verksamheten i ett servicecentrum föreslås inte. I stället föreslår vi att den enskilde ges möjlighet att ta ställning till om han eller hon enligt gällande sekretesslagsstiftning vill efterge sekretessen i fråga om överföring av personuppgifter mellan myndigheter.

#### *Konsekvenser av förslagen (kap.12)*

Utredningsförslagen bedöms genomgående vara till fördel för utvecklingen av service i kommunerna över landet. De statliga myndigheternas minskade bemanning i egna kontor kan i någon mån motverkas av att bemanningen upprätthålls i gemensamma statliga och kommunala servicecentrum. Att öka tillgängligheten till service i olika former gynnar integreringen av invandrabefolkningen. För denna grupp av invånare är service genom personliga möten särskilt viktig. Närhet till servicecentrum med möjligheter till personlig service och assistans är också viktig för personer med vissa funktionshinder, t.ex. för dem som inte kan använda servicen via datorn eller telefonen. Centrumens kontor ska givetvis vara belägna och inredda så att alla människor, oberoende av funktionshinder, kan besöka dem eller arbeta där.

Kvinnor har sämre tillgång till bil och är i större utsträckning än män hänvisade till att resa med kollektiva färdmedel. Därför är det viktigt från jämställdhetssynpunkt att servicecentrum och servicepunkter finns inom rimliga reseavstånd. Det finns också en direkt miljövinst av att över huvud taget förkorta medborgarnas resvägar.

Medborgarnas tillgänglighet till service förbättras om kommunerna och de statliga myndigheterna samverkar. Med bättre tillgänglighet kan enskilda problem och ärenden klaras av snabbare, vilket innebär besparingar för både medborgaren och myndigheterna. Vi bedömer att kommunerna kommer att delta i service-samverkan frivilligt och utan att detta behöver regleras i lag. Kommunerna har uppgett i en undersökning att samverkan mellan

berörda myndigheter bör förstärkas, inte minst för att motverka invånarnas utanförskap. Enligt vad vi har erfarit i utredningen är reformer som syftar till att minska samhällets kostnader för försörjningsstöd angelägna för kommunerna. Majoriteten av kommunerna anser att angelägna kostnadsbesparande reformer bör genomföras även om det skulle inskränka kommunernas självstyrelse.