



PM 2010:32 RI (Dnr 001-128/2010)

”Utveckling av lokal service i samverkan: Se medborgarna – för bättre offentlig service” (SOU 2009:92)

Remiss från Finansdepartementet

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande
Som svar på remiss av ”Utveckling av lokal service i samverkan: Se medborgarna – för bättre offentlig service” (SOU 2009:92) hänvisas till vad som anförs i promemorian.

Föredragande borgarrådet Sten Nordin anför följande.

Ärendet

Finansdepartementet har remitterat betänkandet ”Utveckling av lokal samverkan: Se medborgarna – för bättre offentlig service” (SOU 2009:92) till Stockholms stad. Målet för utredningen är enligt regeringens direktiv att förbättra tillgängligheten till offentlig service i hela landet. I uppdraget har ingått att föreslå former för samverkan mellan statliga myndigheter och kommuner.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret konstaterar att betänkandet i många delar beskriver samma målbild som Stockholms stad har i sin vision. I Stockholms stads vision om ett Stockholm i världsklass år 2030 beskrivs ett Stockholm där invånarna och företagarna står i fokus, både för stadens verksamheter, myndighetsutövning och för de tjänster som kommunen utför. Bra och snabb service är lika självklart som gott bemötande i personliga möten. Stadsledningskontoret har emellertid vissa frågor kring till exempel utformningen av de servicecentrum som föreslås samt de ekonomiska effekterna för kommunernas kostnader.

Mina synpunkter

Stockholms stad har som mål att underlätta för medborgarna i deras kontakter med det offentliga. Det kan handla om bättre information, bättre bemötande och enklare kontaktvägar, allt för att vi ska utvecklas till en stad i världsklass. Det är därför glädjande att se en statlig utredning som verkligen försöker gå till botten med samordningsproblematiken mellan kommunal och statlig verksamhet.

Som enskild medborgare är det inte alltid självklart vilken instans man ska vända sig till med sitt ärende eller sin fråga. Väldigt ofta finns det även beröringspunkter mellan flera aktörer vilket kan leda till att man som individ måste vända sig till flera

instanser för att få sitt ärende behandlat. Utredningens förslag om ett servicecentrum, en plats dit man som medborgare ska kunna vända sig med i princip alla sina frågor, känns därför lovvärd. Precis som stadsledningskontoret påpekar framstår emellertid betänkandets förslag på utformning av centret som allt för detaljerat och styrt. Det borde rimligtvis vara upp till varje kommun att i samråd med berörda myndigheter själv besluta hur servicecentret bäst ska utformas. Utgångspunkten att medborgarnas behov av offentlig service ska styra myndigheternas service samt att medborgarna ska ha likvärdig tillgång till service oavsett ålder, utbildning, bostadsort, etnicitet med mera kan garanterat uppnås utan detaljerade regler kring servicecentrets utformning, hur många anställda som bör finnas och hur deras utbildning ska se ut.

Viktigt att peka på är nödvändigheten av att utveckla fler kontaktvägar in till den information som efterfrågas. Det personliga mötet är bara en del då allt fler efterfrågar information via telefon och internet. Ju mer datoriserat samhället blir, desto mer kan dessutom den enskilde medborgaren utföra på egen hand med hjälp av till exempel e-legitimation. Det är därför viktigt, vilket betänkandet också framhåller, att fortsätta utveckla e-legitimationen så att det blir ett enkelt verktyg som alla kan använda.

På det stora hela är betänkandet *Se medborgarna – för bättre offentlig service* (SOU 2009:92) ett bra betänkande. Förslagen ligger väl i linje med Stockholm stads egna tankar angående service och bemötande. Precis som utredningen vill vi förbättra samverkan och samarbetet mellan myndigheter och kommuner i syfte att medborgare och företagare ska ges bättre service. Som stadsledningskontoret påpekar finns det emellertid ett antal frågetecken som behöver rätas ut innan förslagen omsätts till verklighet.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande

Som svar på remiss av ”Utveckling av lokal service i samverkan: *Se medborgarna – för bättre offentlig service*” (SOU 2009:92) hänvisas till vad som anförs i promemorian.

Stockholm den 11 mars 2010

STEN NORDIN

Bilaga

Utveckling av lokal service i samverkan: *Se medborgarna – för bättre offentlig service* (SOU 2009:92), sammanfattning

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

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

Kommunstyrelsen

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

ÄRENDET

Finansdepartementet har remitterat betänkandet ”Utveckling av lokal samverkan: Se medborgarna – för bättre offentlig service” (SOU 2009:92) till Stockholms stad. Målet för utredningen är enligt regeringens direktiv att förbättra tillgängligheten till offentlig service i hela landet. I uppdraget har ingått att föreslå former för samverkan mellan statliga myndigheter och kommuner.

BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 5 februari 2010 har i huvudsak följande lydelse.

Betänkandet beskriver i många delar samma målbild som Stockholms stad har i sin vision. I Stockholms stads vision om ett Stockholm i världsklass år 2030 beskrivs ett Stockholm där invånarna och företagarna står i fokus, både för stadens verksamheter, myndighetsutövning och för de tjänster som kommunen utför. Bra och snabb service är lika självklart som gott bemötande i personliga möten. Med hjälp av olika webblösningar kan stockholmarna få information dygnet runt och välja vård, omsorg och skolor som drivs av olika aktörer. Många tjänster är också organisationsöverskridande och invånaren/företagaren behöver inte ägna tid åt att förstå kommunen, landstingets och myndigheternas organisationer.

Kunden i fokus

Sedan 2006 har Stockholms stad gjort årliga undersökningar om stockholmarnas datorvanor och internetanvändning. En fråga har då varit på vilket sätt invånarna vill kunna kontakta kommunen. I de senaste fyra årens undersökningar säger cirka 70 procent av stockholmarna att de vill kontakta kommunen per telefon. De digitala kontaktvägarna har ökat för varje år, 2009 säger 45 procent att de vill använda e-post och på en delad tredje plats samma år vill 24 procent använda e-tjänster och lika många personligt besök.

Precis som beskrivs i betänkandet är stadens erfarenhet att 60-80 procent är rutinfrågor som har standardsvar, vilket betyder att hjälp per telefon är lämpligt. Erfarenheterna från pilotprojekten med kontaktcenter i Bromma och Hässelby-Vällingby har lett till att staden nu har infört ett Kontaktcenter som successivt besvarar frågor och vägleder invånare för fler och fler av stadens serviceområden. Första området som Kontaktcenter Stockholm startade med var Äldredirekt som sedan starten den 1 juli 2008 visat ett väldigt positivt resultat. Det finns också en mångårig kunskap om vilka som är de vanligaste frågorna och vilka av stadens processer som fungerar bättre eller sämre allt utifrån invånarnas synpunkter.

Stadsledningskontoret anser att det saknas en analys utifrån invånarnas och företagarnas behov och önskemål. Det konstateras i betänkandet att det finns få bedömningar av hur servicen fungerar när den enskildes ärenden omfattar olika frågor. ”För att få fram sådana, skulle det krävas inträngande frågor till medborgare som är representativa för vitt skilda befolkningsgrupper och behov. Sannolikt skulle det ändå vara svårt att få objektiva resultat.” (s. 79 i betänkandet)

Erfarenheterna från stadens medborgarkontor är att invånarnas frågor handlar om blanketter, regler och system. En analys utifrån invånarnas behov kan visa på vilka områden som är speciellt kritiska att förstå för den enskilde.

Tanken med att samla tjänstemän från olika huvudmän kan vara god och kan sannolikt underlätta för de invånare som vill få vägledning i ett personligt möte. Alla kan inte eller vill

inte använda sig av e-tjänster, e-post eller telefon och därför är det nödvändigt att kunna erbjuda vägledning i ett personligt möte. Men för att göra ett omfattande införande av en ny servicestruktur krävs en mer noggrann analys av var invånarna/företagarna upplever svårigheter i kontakten med myndigheter. Det bör vara kundernas behov som ligger till grund till förslag om samordning och ny servicestruktur.

Inom ramen för stadens satsning att utveckla verksamheter med IT pågår en rad projekt som utvecklar e-tjänster i syfte att förkorta handlägningsprocessen, göra den mer transparent och ge invånarna möjlighet att själva utföra ärenden när de vill och det passar dem. Erfarenheterna från dessa projekt visar på vikten av att samordna och förenkla den administrativa processen för att öka servicegraden till invånarna. Vi ser också hög användning av flera av tjänsterna, till exempel söker 9 av 10 barnomsorg via webben, 97 procent av intresseanmälningarna till bostadskön sker via webben och efter en nyligen lanserad e-tjänst för ansökan om tillstånd för värmepump görs nära hälften av ansökningarna via webben. Precis som beskrivs i betänkandet kompletterar e-tjänster, telefoni och personliga besök varandra och fyller olika behov hos medborgare och företagare.

Utvärderingen av Skellefteå kommuns kundtjänst pekar på att samordning och processgenomgångar är framgångsfaktorer.

- Processgenomgångar som utgångspunkt för förändringsarbete
- Samspelet mellan kundtjänst och förvaltning
- Integration av kundtjänst i de övriga verksamheten.

Stadsledningskontoret föreslår att i det fortsatta arbetet bör väljas ett antal gemensamma processer som berör ett stort antal invånare för att se hur dessa kan samordnas så att det ur ett invånarperspektiv blir enklare att följa sitt ärende, snabbare få besked och kunna kommunicera med myndigheterna/kommunerna. För att nå ett steg längre med offentlig service och ökad tillgänglighet är det en förutsättning att ta tillvara fördelarna med internet och telefoni. Det är därför viktigt med en sammanhållen utveckling av e-förvaltning och servicestruktur.

Det är också viktigt att med teknikens hjälp kunna bistå personer som inte talar svenska. Fördelen med telefon är att personer som talar olika språk kan geografiskt befinna sig på andra platser men få samtal kopplade till sig för att kunna ge svar på frågor.

Stadsledningskontoret välkomnar också förslaget om att E-delegationen ska prioritera arbetet med att utveckla en robust och enkel e-legitimation som alla kan använda.

Servicecentrum och servicepunkter

En enhetlig servicestruktur över landet är rationellt och ekonomiskt: samtjänst och samlokalisering och samordning medger bättre service än om varje myndighet skulle erbjuda den var för sig. Att bilda servicecentra och servicepunkter är en bra början till att samordna kommuner och myndigheter liksom att bygga på den struktur som redan finns i form av servicekontor, samverkanskontor och medborgarkontor. Parallellt med detta bör handläggning och blanketter förenklas och fler e-tjänster utvecklas, annars blir det inte möjligt för en tjänsteman att ge service från flera myndighetsområden. Att medborgare ska stå i kö för att få hjälp att förstå krångliga blanketter och beslut på svår myndighetssvenska är inte rimligt, det är ingen bra service. Om det däremot finns lättförståeligt material, bra e-tjänster att visa och datorer att låna kan medborgaren få vägledning på ett sätt som gör att hon/han kan ta hand om sitt ärende själv nästa gång.

I betänkandet beskrivs väldigt konkret att ett servicecentrum minst ska innehålla tre tjänstemän varav minst en ska vara statligt anställd. Servicepunkterna kan varieras och organiseras från kommun till kommun. Stadsledningskontoret bedömer att det är viktigt att dessa olika servicecentra anpassas efter de olika lokala förutsättningarna och även grundar sig på en analys av målgruppernas behov och inte struktureras efter en mall som inte har sin grund i vare sig vetenskaplig analys eller beprövade erfarenheter.

Stadsledningskontoret vill också betona vikten av att uppföljning planeras in som en naturlig del i styrning och utveckling av servicestrukturen. Uppföljning av verksamheterna i servicecentra bör följas utifrån kundnöjdhet, antal lösta frågor, klagomål och synpunkter

med mera. Detta ska också återkopplas till respektive huvudman. Ett definierat förväntat resultat för verksamheten måste finnas och uppföljningen ta sin utgångspunkt i denna förväntan.

Resursgrupper

Resursgrupper med specialister från olika myndigheter och kommunens socialtjänst i varje kommun är ett bra förslag för att motverka att människor ”faller mellan stolarna”. Uppgiften att gemensamt bedöma behov och förbereda insatser för den enskilde medborgaren slipper hänvisas från den ena myndigheten till den andra. Utifrån att kommunen har det yttersta ansvaret för medborgarna, så är kommunen bra på att söka samverka och ta ansvar. Stadsledningskontoret anser att det i det fortsatta arbetet behöver redovisas hur arbetet bäst organiseras så att respektive myndighet och kommuns socialtjänst kan bidra till en gemensam och smidig arbetsprocess utifrån ansvarsområde och med respekt för individens integritet.

Den ideella sektorn som part i serviceverksamheten

Stadsledningskontoret är positivt till att andra aktörer kan utföra vissa serviceuppgifter som ett komplement. Det är viktigt att det ställs krav på de aktörer som får uppdraget har erfarenhet och kunskap om de frågor som de förväntas hantera. De som arbetar vid servicepunkterna/servicelotsarna kommer att få god kunskap om invånarnas frågor och behov. Det är därför viktigt att det finns en organisation för att ta tillvara på synpunkter och klagomål samt ha statistik över dessa frågor och behov. I annat fall leder inte samordningen till utveckling.

Ekonomi och styrning

De ekonomiska effekterna av kommunernas kostnader är bristfälligt belysta i utredningen och Stockholms stad förutsätter att kommunerna kompenseras för de ökade kostnaderna om förslaget genomförs.

Den regionala samordningen som länsstyrelserna föreslås samordna får en viktig roll i kunskapsöverföring och samordning av gemensamma tekniska lösningar. Det är viktigt att de nya strukturerna som utvecklas blir tydliga, enkla och transparenta då det är många olika huvudmän som är berörda.