

# Servicekontor

**Medborgarfokus och samverkan  
i det personliga mötet**

# Hur ser det ut idag?

- **Varje myndighet för sig**
  - Tjänsteinnehåll i kundtjänst
  - Serviceprofil för medarbetare
  - Lokaliseringsstrategier
- **Tyngdpunkt på olika delar i medborgarmötet**

# Det börjar bli ett tydligt uppdrag

## ***Ett ärende – en kontakt***

***Att ha att göra med förvaltningen ska vara enkelt för medborgare, företag och organisationer. Även om ett ärende hanteras av flera myndigheter ska det räcka att ha kontakt med en. Detta kräver en förvaltning som samverkar.***

*Förvaltningspolitiskt handlingsprogram sommaren 2006*

***Ett kostnadseffektivt sätt att upprätthålla servicen är att myndigheterna i högre grad samverkar. Regeringen avser att främja en ökad lokal samverkan och stimulera inrättandet av lokala servicekontor.***

*Bilaga till 2007 års Budgetproposition*

# Behov av personliga möten

- **Behovet av att kunna besöka myndigheter kommer alltid att finnas kvar – även om besöken ändrar karaktär i framtiden**
- **Viktigt med lokal närvaro, särskilt för utsatta grupper**
- **Myndigheter ska ha en hög lokal närvaro enligt krav från vår uppdragsgivare**

**Regeringen förväntar sig mer samverkan mellan myndigheter och kommuner. För att vi ska kunna erbjuda en bättre service till lägre kostnad**

# Samverkan för ökad medborgarnytta

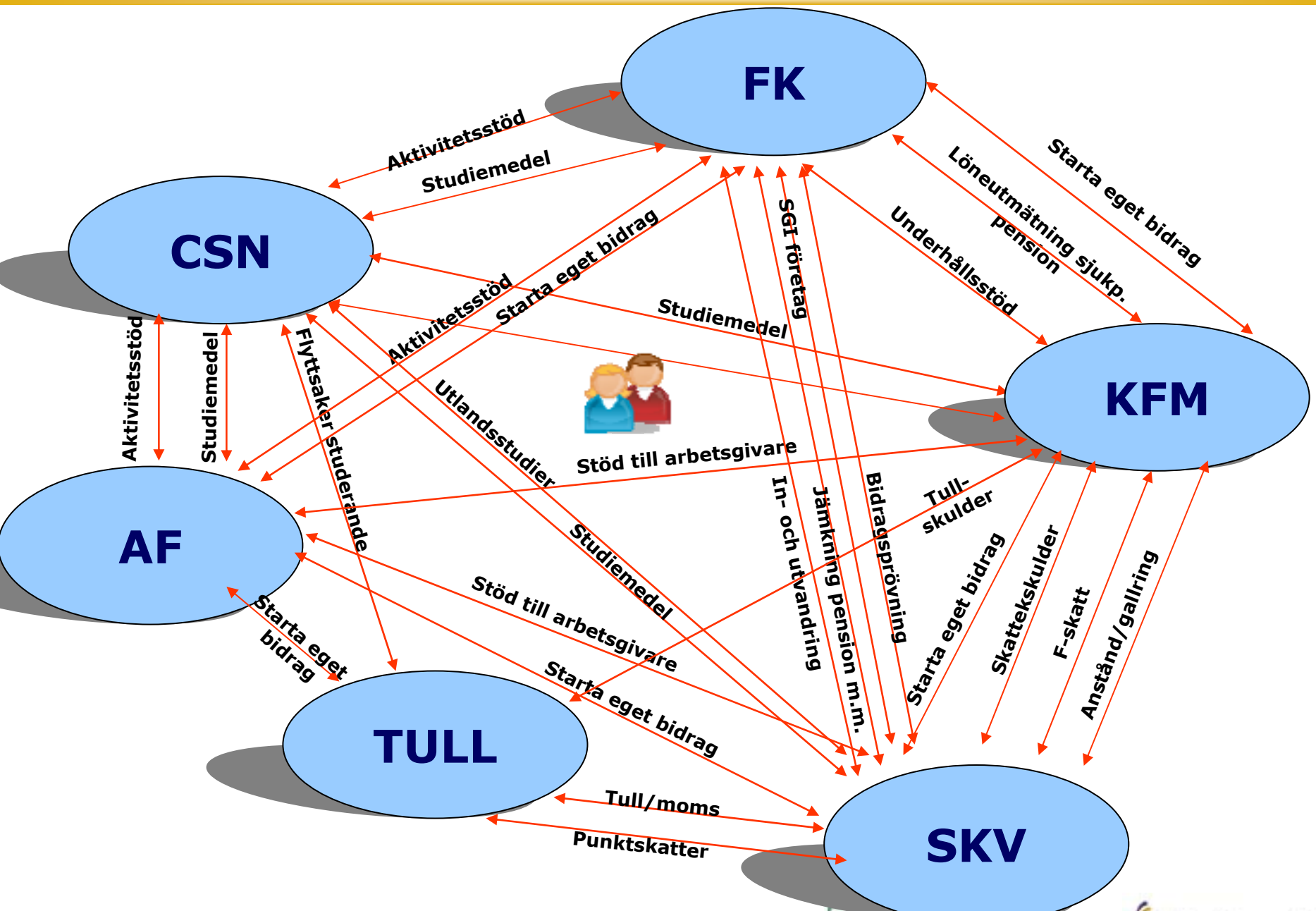
- **Vi måste erbjuda ännu bättre service till medborgarna - förtroende**
- **Medborgare ska kunna utföra olika ärenden vid ett enda besök - sparar tid**
- **Medborgaren kan få service med ett helhetsperspektiv utifrån sin situation**

# Samverkan för kostnadseffektivitet

- **Genom samverkan kan vi upprätthålla servicen på ett kostnadseffektivt sätt**
- **Genom samverkan kan vi i framtiden erbjuda en bättre service genom en närvaro som är lätt att nå men ändå till en lägre kostnad**
- **Vi kan finnas på orter där det annars inte hade varit möjligt att vara på var och en**
- **För att kunna ge lokal service i framtiden krävs ökad samverkan mellan statliga myndigheter och kommuner**

# Vi startade redan 2002 VISAM

- **Identifiera, pröva och utvärdera samverkansprojekt**
- **Samverkan mellan sju myndigheter**
- **Utvecklingsverksamhet i fyra regioner**
- **15 delprojekt**



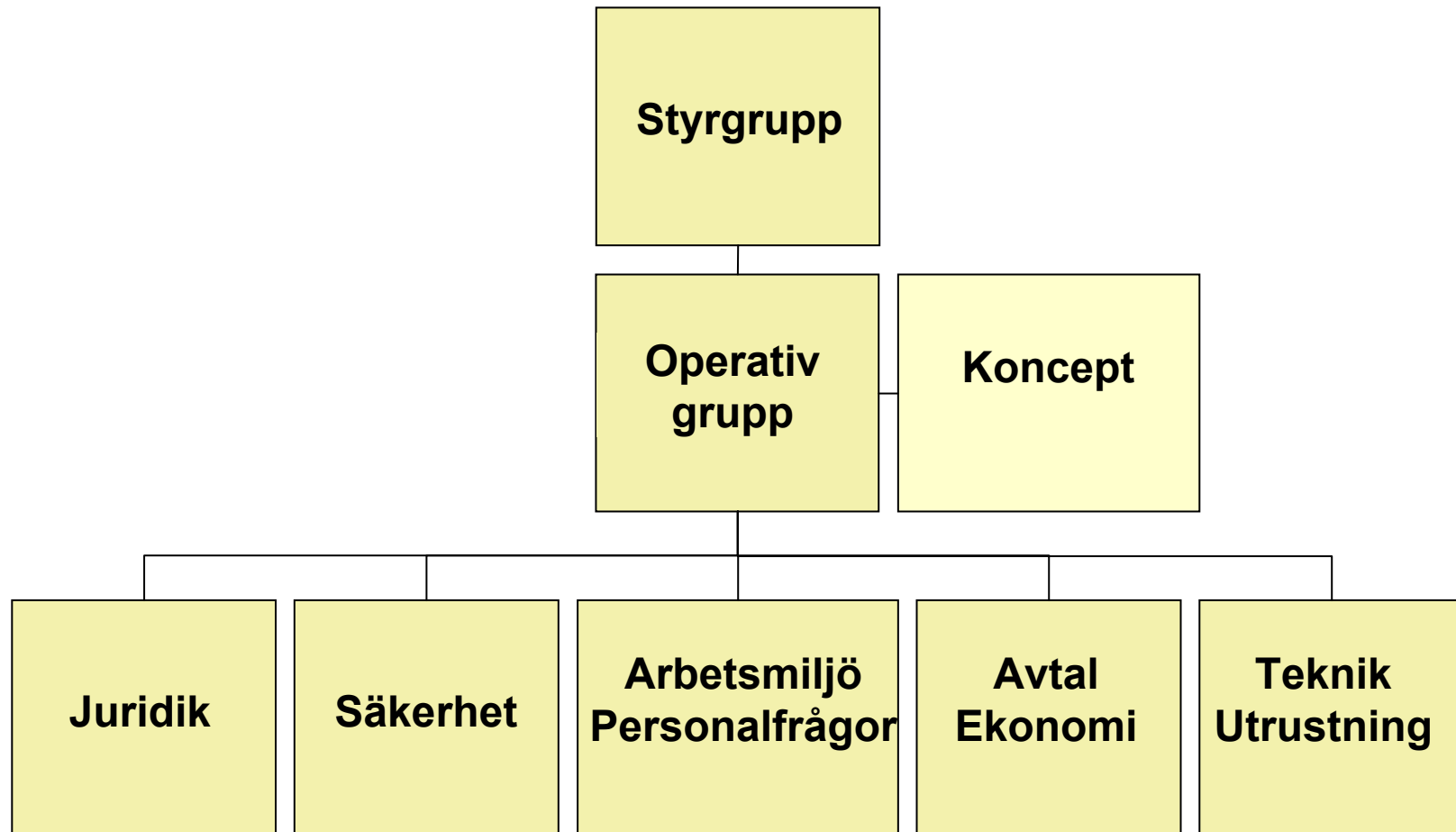
# Lärdomar från VISAM

(Uddevalla, Tidaholm och Norsjö)

- **Modell för ett möte i samverkan**
- **Likheter och olikheter**
- **Områden i behov av centrala överenskommelser**
- **Samtjänstavtal**

**Viljan – på olika nivåer**

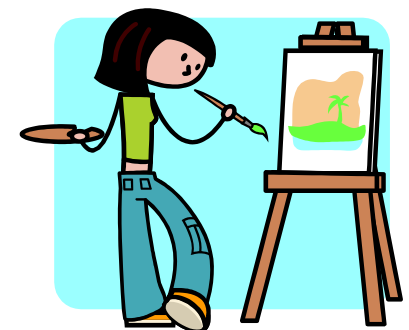
# Nationellt projekt



# Ur medborgarens perspektiv

En person som har hel sjukersättning har önskemål om att arbeta till viss begränsad del, t.ex. i konstnärlig verksamhet. Han eller hon kan känna behov av att ställa frågor till, och få hjälp av flera olika myndigheter.

Frågor som kan bli aktuella:



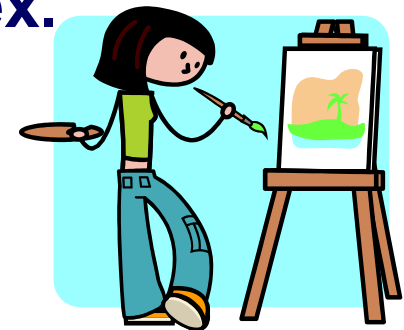
# Ur medborgarens perspektiv forts.

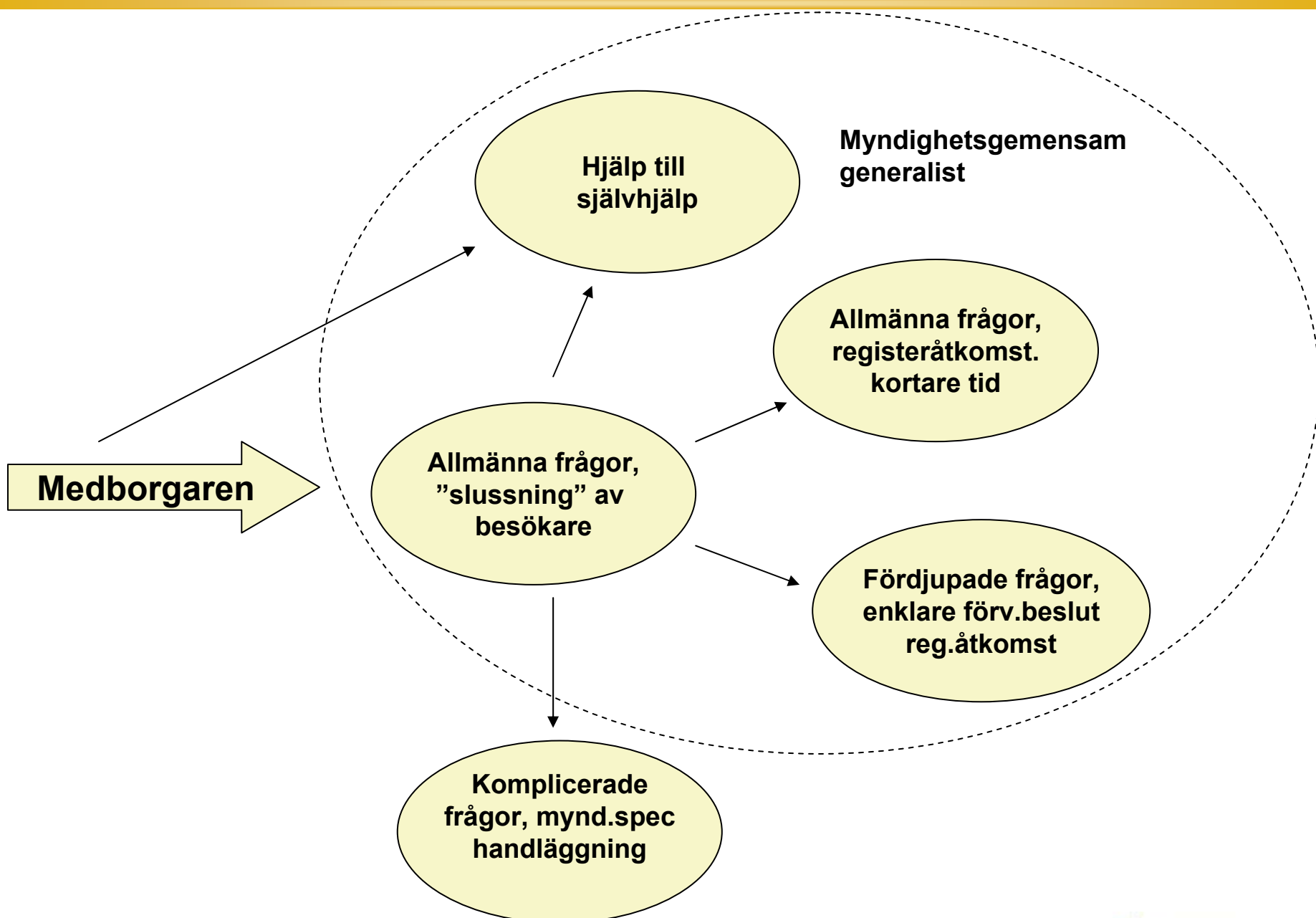
- Har man möjlighet att pröva arbete i större omfattning under en begränsad tid för att senare, om det inte skulle fungera, gå tillbaka till full sjukersättning?
- Hur påverkas andra förmåner, t.ex. bostadstillägg?
- Har arbetsförmedlingen någon roll i det här sammanhanget?
- Skattemässiga konsekvenser?
- Behov av jämkning?



# Ur medborgarens perspektiv forts.

- Hur mycket kan man arbeta t.ex. i konstnärlig verksamhet utan att sjukersättningen påverkas över huvud taget?
- Är det avgörande hur många timmar per vecka man arbetar?
- Har det någon betydelse om arbetet ger någon beskattningsbar inkomst?
- Hur fungerar beskattningen om man t.ex. säljer en tavla eller hjälper en släkting med viss renovering mot ersättning.
- Gränsen mot hobbyverksamhet?





# Överenskommelser mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket

Tre långsiktiga avtal har tecknats

- Den 28/9 2007 undertecknades ett paraplyavtal för servicesamverkan samt
- ett avtal för tjänstesamverkan mellan Försäkringskassan och Skatteverket.
- Idag undertecknas ett avtal för lokalsamverkan



# Vad finns i avtalet

- **Innehållet i ett servicekontor -  
konceptbeskrivning**
- **Orter, huvudmannaskap**
- **Juridik**
- **Teknik/utrustning**
- **Personal & Kompetenskrav**
- **Säkerhet**

# Kräver lagändring

- **Kravet på regeringens godkännande av samtjänstavtal tas bort**
- **Tillgång till personuppgifter kopplas till preciserad förv.uppg. istället för till enskilda personer**
- **Enklare förv.uppg. som innebär myndighetsutövning behöver inte preciseras i lag**
- **Sekretessbrytande bestämmelse – gör det möjligt att inom samtjänst utbyta uppgifter som omfattas av sekretess**
- **Ingen ändring**
  - **Särskilt anställnings- eller uppdragsavtal**
  - **Redovisning till regeringen**

# Servicekontor

- **Servicekontor med tjänstesamverkan kommer att finnas på 82 platser i Sverige, 72 av dem i Arbetsförmedlingens lokaler**
- **Skatteverket är huvudman på 35 kontor, Försäkringskassan på resterande 47**
- **Nordstan Göteborg, Gällivare och Mjölby under våren**
- **Under 2008 kommer ytterliggare 44 servicekontor att öppnas, resterande kontor under 2009-2010**
- **Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen kommer att lokalsamverka på ytterliggare 110 orter**

Vi har lagt  
en stabil grund.  
Fler får plats att  
erbjuda bättre service  
till lägre kostnad