



Utveckling av lokal service i samverkan

Fi 2007:06

Till berörda kommuner och länsstyrelser

Lars Högdahl, särskild utredare

Telefon 08-405 1272

Mobil 070-666 4070

Utvecklingsverksamhet avseende lokal service i samverkan

Bakgrund

Regeringen tillsatte utredningen *Utveckling av lokal service i samverkan* (Fi 2007:06) under 2007 och förordnade mig som särskild utredare. I november 2007 skrev jag ett brev till samtliga landshövdingar. Jag bad att länsstyrelsen skulle inventera i vilka kommuner i länen man är intresserad av att samarbeta med utredningen i frågor om utveckling av lokal service i samverkan. Medborgarperspektivet betonas i utredningen. Länsstyrelsen ombads skicka svar till utredningen i januari 2008. Först, tack till alla för ert engagemang! Svaren visade att ett åttiotal kommuner vill vara med om att utveckla lokala servicelösningar eller på annat sätt delta i utredningens arbete. Under ett par månaders tid har vi nu besökt eller haft uppföljningssamtal med länsstyrelsen och ett flertal av kommunerna. Detta har varit nödvändigt för att få en klarare uppfattning om bakgrunden till kommunernas intresseanmälningar.

- Jag vill nu redovisa hur vi i utredningen avser att samarbeta med kommuner och länsstyrelser.

Utredningen har möjlighet att samarbeta med ett mindre antal av de intresserade kommunerna. I första skedet kommer samarbetet att beröra några av dem som kan förmedla erfarenheter av sedan länge etablerade servicelösningar. Vidare vill vi följa utvecklingen hos några som nyss har påbörjat arbete med att organisera servicekontor i nya former. Några av de kommuner som nu tillhör det första urvalet, har exempel på servicelösningar för situationer där fler servicegivare samarbetar mer varaktigt. Det är värdefullt för utredningen att kunna studera hinder och outnyttjade möjligheter i dessa olika fall. Vi är särskilt intresserade av samarbete med kommuner som själva driver på utvecklingen enligt en genomtänkt servicestrategi. De berörda länsstyrelserna har aviserat att de vill delta i utvecklingsarbetet på lämpliga sätt. Efter hand kan fler eller andra kommuner tillkomma, beroende på hur utredningsarbetet fortskrider.

Parallellt med det nära samarbetet med vissa kommuner kommer vi att mer tillfälligt ta kontakt med andra kommuner som har redovisat att de har liknande förutsättningar, t.ex. för att stämna av med fler hur man hanterar specifika serviceprocesser, frågor eller problem. Därutöver kommer vi under utredningens gång att hålla en öppen dialog med alla som vill delta. På hemsidan (www.sou.gov.se/lokalservice) kommer vi att rapportera om arbetsläget. Där finns redan nu möjlighet att göra inlägg och lämna synpunkter och förslag samt att få svar och kommentarer (länken *Dina synpunkter*). Om vi ser att det finns motiv, så kan vi anordna seminarier kring särskilt viktiga servicefrågor, eventuellt tillsammans med länsstyrelsen.

Närmare om urvalet av utvecklingsprojekt och kommuner

Erfarenheter i etablerade medborgarkontor

I många kommuner finns lång erfarenhet av serviceutbud via kommunala medborgarkontor (eller motsv. benämning). Besökare, ärenden, lokaliseringar m.m. varierar, bl.a. beroende på kommunernas geografi och medborgarprofiler.

- I första hand tar vi upp samarbete med en-två kommuner som har omfattande statistik och dokumentation av verksamheten i medborgarkontor. *Botkyrka* har sedan länge medborgarkontor på fem platser i kommunen. Vi vill bl.a. undersöka hur service i medborgarkontor och statlig lokal service länkas samman i olika typer av serviceprocesser.

Lokala statliga servicekontor

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket omorganiseras, vilket bl.a. innebär att myndigheterna delar kontor i många kommuner. I en del fall finns andra eller fler statliga myndigheter i kontoret, med eller utan s.k. tjänstesamverkan (samtjänst).

- Vi kommer att studera vilken nytta den enskilde har av kontor med samlokalisering och samtjänst. Vi vill i första hand följa utvecklingen i servicekontor där det blir möjligt att hinna samla erfarenheter medan utredningen pågår. Det gäller t.ex. servicekontoret i *Nordstan/Göteborg* som är i drift. Under hösten 2008 öppnas kontor i *Oskarshamn* och *Åmål* där kommunen avser att inplacera egna servicefunktioner, och i *Vilhelmina* där kommunen och flera statliga myndigheter samlokaliseras.

Servicelösningar på landsbygden

Utredningen är starkt engagerad i frågan om serviceutbudet på landsbygden. Vålfungerande service där är betydelsefullt i demokratiperspektiv och i perspektivet regional utveckling. Vår uppfattning är att det behövs okonventionella lösningar som inbegriper både offentliga och kommersiella servicegivare. Vi vill pröva om servicepunkter för enklare ärenden kan etableras på olika platser som människor besöker, t.ex. lant-

handeln eller bygdegården, eller förmedlas via lantbrevbärare. Lokaler på orter där statliga myndigheter minskar närvaron, skulle kunna användas av fler servicegivare och för nya lösningar.

- Urvalet av kommuner är inte slutgiltigt. Vi har hittills etablerat närmare kontakter med *Dorotea, Åsele, Strömsund, Kramfors, Alvdalen, Leksand, Torsby, Högsby* och *Gullspång* för diskussion av olika servicelösningar, bl.a. omfattande flera kommuner inom ett län eller över länsgränser.

Servicesamverkan i komplexa processer

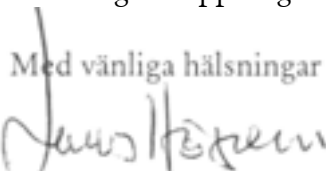
När medborgarens problem är komplext fordras ofta att tjänstemän från olika myndigheter eller institutioner samarbetar i en individanpassad serviceprocess eller ett arbetslag. Jag har t.ex. i uppdrag att stödja samverkansinitiativ som syftar till att bryta utanförskapet. Det inkluderar försöksverksamheten med nystartskontor för service till nya företagare som Nutek enligt regeringens uppdrag ska lämna förslag om den 30 maj 2008.

- Vi vill följa utvecklingen av projekt för samordnad service till invandrare (projektet *Matchning Södertörn* som berör åtta kommuner i stockholmsregionen samt projekt *i Malmö*). Om verksamhet med nystartskontor föreslås i vissa kommuner, så förutsätter vi att verksamheten blir en funktion som samordnas med befintlig företagarservice, inte ett nytt fysiskt kontor. Vi kommer att följa hur denna speciella serviceprocess utvecklas. Vi kommer vidare att samarbeta med *Söderhamn* där man organiserar arbetslag av kommunala och statliga tjänstemän för att lösa problem med hög arbetslöshet bland ungdomar.

Slutord

Min bestämda uppfattning är att offentlig service ska utgå ifrån medborgarnas behov. Service ska ges likvärdigt, men med lösningar som är väl anpassade till olika förutsättningar. Samtidigt förutsätter detta nya, horisontella och gränsöverskridande arbetsformer och organisering, som stöter på problem men också nya möjligheter. Mitt uppdrag är svårt men ytterst stimulerande, särskilt som jag ser fram emot ett bra samarbete och dialog med många människor, kommuner och myndigheter som kan bidra med erfarenheter, verklighetsbilder och nyskapande idéer.

- Med detta brev hoppas jag ha besvarat några av de frågor om utredningens arbete som har väckts i kommunerna och länsstyrelserna, inte minst till följd av novemberbrevet. Välkommen med era synpunkter på utredningens uppdrag och arbete, gärna via hemsidan.

Med vänliga hälsningar

 Lars Högdahl, särskild utredare