



## FRÅGEFORMULÄR

### *Inledning*

Utredarens uppdrag är att stödja samverkan mellan och inom kommuner och statliga myndigheter praktiskt, administrativt, organisatoriskt eller på annat sätt för att öka tillgängligheten till offentlig service för medborgarna. Det är intressant i utredningen att förstå vad som görs i kommunerna och även att förstå motiv och drivkrafter för serviceutvecklingen, vem som ansvarar för arbetet och vad som möjliggör resp. hindrar framgång. Uppdraget är däremot inte att gå in på sektorspolitisk lagstiftning, även om hinder för samverkan över sektorsgränser kan bero på att regler på olika sakområden som berör den enskilde inte harmonierar. Utgångspunkter för utredningsuppdraget framgår närmare i SOU 2008:97 *Styr samverkan – för bättre service till medborgarna*, avsnitt 1.2, som kan vara till viss vägledning inför redogörelserna.

### Några begrepp:

<i>service front office</i>	generalister kan svara på ”allt möjligt över disk <sup>1</sup> ”
<i>service back office</i>	service av specialiserade handläggare, ärende-handläggning
<i>samlokalisering</i>	flera förvaltningsfunktioner under samma tak
<i>samverkan</i>	tjänstemän utför uppgifter åt varandra eller gemensamt för att ge medborgaren service snabbare och mer effektivt.

Vi har i utredningen samlat dokumentation och minnesanteckningar från seminarierna och kontakter för övrigt med kommunerna. Där kan finnas svar på vissa frågor i den bifogade frågelistan. Vi ber ändå att alla försöker besvara och kommentera samtliga punkter, ev. också med hänvisning till dokumentation (PM, OH-dokumentation eller liknande) som redan kan finnas hos oss.

### *Om frågorna och svaren*

Frågorna gäller i första hand hur kommunen ordnar för att ge medborgarna (enskilda och företagare) information och service via kanalen personligt möte på ett kontor eller någon annan fysisk plats.

Frågorna är någorlunda allmänt hållna för att passa de varierande förutsättningar som gäller i kommunerna. Risken är i stället att ni uppfattar frågorna olika. Så för att förstå era svar och tankegångar rätt

---

<sup>1</sup> Med ”allt möjligt över disk” avses också frågor av allmän karaktär som inte kan hänföras till särskilt problem som ska lösas av kommunal eller statlig myndighet.

hoppas vi att ni ska ha den goda viljan att lämna förklarande och beskrivande kommentarer till de direkta frågesvaren. Svar och kommentarer kan läggas in under resp. fråga om det elektroniska formuläret används. Annars bör svaren markerats med frågans nummer.

– Vi i utredningen står givetvis fortlöpande till förfogande för att förtydliga vad vi menar med de olika frågorna och för dialog kring servicekomplexet.

## FRÅGOR

(läs ovanstående inledning innan Du besvarar frågorna)

### 1. Om kommunens serviceplanering:

- a. Finns eller pågår det ett arbete med en särskild servicestrategi eller plan för det offentliga serviceutbudet i kommunen?
- b. Om ja, vilket är det bärande motivet och vad går strategin (planen) ut på i huvuddrag? Försök beskriva hur kommunen förhåller sig till att utveckla service via telefonen, webben resp. personligt möte.
- c. Finns det regionalpolitiska motiv för serviceplaneringen i er kommun? Var och hur uttalas i så fall dessa?
- d. Var i kommunens organisation utförs strategi- eller planeringsarbetet? Hur är det förankrat? Vem har det operativa ansvaret?

### 2. Om kommunens front office service:

- a. Vart går medborgarna i kommunen som behöver fråga om "vad som helst"? Finns det särskilda medborgarkontor (motsv.) eller andra servicepunkter i kommunal regi hos er? Under annan huvudman?
- b. Vad slags ärenden kan invånarna sköta direkt front office? På vilka kommunala eller statliga områden?
  - få allmän information?
  - boka tid?
  - anhängiggöra ärenden?
  - lämna in ansökningar?
  - hämta ut beslut?
  - annat, nämligen...

Om det finns besökslogg och -statistik för medborgarkontor (motsv.) under en representativ månad (mars?) – v.g. bifoga.

- c. Finns det någon särskild väglednings- eller samordnarfunktion för den medborgare som behöver komma i kontakt med till en specialist eller en grupp av specialiserade tjänstemän (back office)? Hur? För vilka situationer?

### 3. Om samlokalisering/samverkan över organisationsgränser:

- a. Om samlokalisering är etablerad – med vilka förvaltningar eller myndigheter och i vilka funktioner?
- b. Om samverkan förekommer – med vilka förvaltningar eller myndigheter och i vilka funktioner?
- c. Förekommer/planeras servicesamverkan med privata företag och/eller ideella organisationer? I så fall – med vilka och avseende vad?

d. Diskuterar kommunen fortsatt utveckling av service i samverkan med externa parter? Vilka?

#### **4. Om kontorslokaler:**

a. Vilken roll spelar lokaler för att uppnå samlokalisering eller samverkanslösningar i ert specifika fall?

b. Vem äger kontorslokalerna som används/kan komma i fråga för ett servicekontor med eller utan tjänstesamverkan?

c. Finns det problem med/krav på lokaler och inredning som gör att servicelösningar försvåras eller inte kan förverkligas? Vilka?

#### **5. Om formaliserad eller fördjupad samverkan:**

a. Planeras (utvidgad) tjänstesamverkan enligt lagen (2004:543) om samtjänst vid medborgarkontor? Med vilken/vilka myndigheter?

b. Finns eller planeras kommunalförbund för utförande av service? Mellan vilka? För vilka ändamål?

c. Hur går det till hos er att sätta samman "arbetslag" för att lösa en individs komplexa behov av insatser för att t.ex. komma i arbete?

#### **6. Regler m.m. som påverkar möjligheterna till utvidgad samverkan:**

a. Finns det regler i den nationella lagstiftningen, andra regler och rutiner som ni anser påverkar möjligheterna att fördjupa gränsöverskridande samverkan? Lista de viktigaste och förklara hur påverkan sker.

b. Vilka är de viktigaste problemen eller svårigheterna med att etablera service i samverkan mellan kommunen och andra parter?

#### **7. Eventuella kommentarer och tillägg:**