



2009-11-17

Utveckling av lokal service i samverkan

Fi 2007:06

Lars Högdahl, särskild utredare
070-666 4070

Lena Noreland, huvudsekr.
070-227 2006

Se medborgarna! Ingen ska falla mellan stolarna.

Staten ska vara närvarande i alla kommuner. Kommunerna och de statliga myndigheter som har täta medborgarkontakter ska ha minst ett gemensamt, bemannat servicecentrum i varje kommun där medborgarna kan träffa en servicevägledare. Kommunerna kan inrätta fasta och mobila servicepunkter. Vi medborgare ska inte behöva finna oss i att bli hänvisade till telefonen och datorn när vi behöver personlig kontakt med en tjänsteman.

- Det säger utredaren Lars Högdahl, som idag överlämnar slutbetänkandet *Se medborgarna – för bättre offentlig service* (SOU 2009:92) till kommun- och finansmarknadsminister Mats Odell på Kvalitetsmässan i Göteborg.

Myndigheterna satsar stort på att tillhandhålla service på webben eller via telefonen. Samtidigt stängs kontor och minskar bemanningen på de flesta håll i landet. Bara i Dalarna har t.ex. Försäkringskassan minskat från 600 till 200 anställda på fem år. Det är utmärkt att man t.ex. kan anmäla föräldraledigheten på sin dator, dygnet runt. Men mer än 2 miljoner svenskar saknar möjlighet att använda datorn eller telefonen och långt ifrån alla våra ärenden till myndigheterna passar för det. Den som t.ex. har blivit arbetslös eller har varit sjuk ska ha någonstans att vända sig för att få kontakt med de myndigheter som ska hjälpa till så att personen kan komma i nytt jobb och ordna sin försörjning. Ingen ska falla mellan stolarna. Förutom servicecentrum och servicepunkter, där man ska kunna sköta enklare ärenden, ska det enligt utredaren finnas s.k. resursgrupper med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, kommunens sociala förvaltningar och kanske rehabiliteringsansvariga, som tar sig an de personer som riskerar att hamna i utanförskap. Varje år kostar utanförskapet mångmiljardbelopp som kan minskas om myndigheter samordnar sina insatser till människor.

Enda sättet att ge alla medborgare likvärdiga möjligheter till kontakt med myndigheterna är att servicecentrumen utrustas med teknik för personligt möte på distans. Med sådan teknik som blir allt bättre, kan man samtala öga mot öga med "sin" tjänsteman i en myndighet från servicecent-

rumet på hemorten. Man slipper resa till ett bemannat kontor, kanske tiotals mil som det ofta är fråga om i landsbygdskommuner. Kommuner och myndigheter bör dessutom samverka med ideella organisationer och privata företag som kan utföra serviceinsatser, t.ex. driva en servicepunkt eller arbeta som samhällsinformatör. Alla resurser bör tillvaratas.

Utredaren anser att om regeringen menar allvar med uttalandena om likvärdig och tillgänglig offentlig service över hela landet, på medborgarnas villkor, så krävs fastare styrning av myndigheterna än hittills. Regeringen bör ålägga länsstyrelsen att leda och samordna de statliga myndigheternas serviceutveckling. Den myndighet som planerar att lämna en kommun ska anmäla det till länsstyrelsen som ska se till att alternativa servicelösningar övervägs i samråd med kommunen. Arbetsförmedlingen bör få instruktion om att svara för den statliga bemanningen i alla kommuner. Då kan övriga myndigheter samordna sin fysiska närvaro i förmedlingens kontor och kommunala servicevägledare kan också finnas på plats. På sikt ska kommunerna och de statliga myndigheterna alltid samverka.

Regeringen kan styra sina myndigheter men inte kommunerna. Om kommunerna inte ställer upp frivilligt på att ordna servicen till medborgarna, så får regeringen överväga att förelägga riksdagen ett förslag om en lag om service i samverkan, där både de statliga myndigheterna och kommunerna omfattas.