



2009-06-16

## Finansdepartementet

*Avdelningen för offentlig förvaltning*

*Enheten för statlig förvaltning*

### **Remissammanställning över delbetänkande av utveckling av lokal service i samverkan, Styr samverkan – för bättre service till medborgarna (SOU 2008:97)**

#### Innehåll

1. [Sammanfattning av remissynpunkter kap. 4,5 och 7](#)
  - 1.1. [Allmänna synpunkter](#)
  - 1.2. [Utredarens programförklaring](#)
2. [Utredningsarbetet \(kap 1 i utredningen\)](#)
3. [Tillgång till service i nuläget \(kap 2 i utredningen\)](#)
4. [Problemidentifiering och analys \(kap 3 i utredningen\)](#)
5. [Struktur för tillgänglig service \(kap. 4 i utredningen\)](#)
  - 5.1. [En servicestruktur som utgår från det befintliga \(4.1\)](#)
  - 5.2. [En grundstruktur för serviceleverans \(4.2\)](#)
  - 5.3. [Servicekontor \(4.3\)](#)
  - 5.4. [Huvudmannaskap \(4.4\)](#)
  - 5.5. [Lokaliseringen av servicekontor \(4.5\)](#)
  - 5.6. [Servicepunkter \(4.6\)](#)
  - 5.7. [Servicevägledare – en ny funktion \(4.7\)](#)
  - 5.8. [Arbetsgivarpolitiska aspekter \(4.8\)](#)
6. [Styrning av service i samverkan – allmänt + utgångspunkter \(kap. 5 i utredningen\)](#)
  - 6.1. [Skiss till ett tydligare styrsystem \(5.2\)](#)
    - 6.1.1. [Regeringens roll](#)
  - 6.2. [De statliga myndigheternas roll \(5.3\)](#)
    - 6.2.1. [Länsstyrelsens roll](#)
    - 6.2.2. [Myndigheternas roll](#)
  - 6.3. [Kommunernas roll \(5.4\)](#)
  - 6.4. [Finansiering \(5.5\)](#)
  - 6.5. [Styrning av samverkan i sak \(5.6\)](#)
7. [IT som verktyg i servicekanaler – allmänt \(kap. 6 i utredningen\)](#)

- 7.1. [Utgångspunkter \(6.1\)](#)
- 7.2. [Personligt möte på distans \(6.2\)](#)
- 7.3. [Gemensam ”min sida” för en offentlig förvaltning \(6.3\)](#)
- 7.4. [Telefonbaserad servicevägledning \(6.4\)](#)
- 7.5. [Integrerade e-tjänster och processanalyser \(6.5\)](#)
- 7.6. [Samordnad kampanj om e-tjänster \(6.6\)](#)
- 7.7. [Teknisk utrustning vid servicepunkter \(6.7\)](#)
- 8. [Servicelösningar på landsbygden – allmänt \(kap. 7 i utredningen\)](#)
  - 8.1. [Servicestrukturen på landsbygden \(7.2\)](#)
    - 8.1.1. [De små servicekontoren på landsbygden](#)
    - 8.1.2. [Servicepunkter på landsbygden](#)
  - 8.2. [Offentlig och kommersiell service i samverkan \(7.3\)](#)
    - 8.2.1. [Lantbrevbärare som mobila servicepunkter](#)
  - 8.3. [De ideella organisationernas roll \(7.4\)](#)
  - 8.4. [Samverkan för trygghet \(7.5\)](#)
- 9. [Övrigt](#)

Bilagor

## 1. Sammanfattning av remissynpunkter kap. 4,5 och 7

### *Struktur för tillgänglig service (kapitel 4 i utredningen)*

#### *En servicestruktur som utgår från det befintliga (4.1)*

#### *Synpunkter på de pågående etableringarna av servicekontor*

**Förslag:** Regeringen uppdrar åt Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket att samråda med berörda kommuner angående deras pågående och kommande etableringar av lokala servicekontor och samverkanskontor. En gemensamt framtagna, kommunal och statlig fysisk servicestruktur ska eftersträvas i varje kommun. Uppdraget ska lämnas snarast, utan att vårt slutbetänkande avvaktas.

Kommunerna stödjer i stort förslaget. En enhetlig struktur för hela landet kan uppnås. Det är dock även viktigt med lokal anpassning. Ansvarsgränserna bör ej urholkas.

Länsstyrelserna ställer i stort sig positiva, men de anser bl.a. att länsstyrelsernas medverkan i processen bör tydliggöras. Viss kritik riktas mot att länsstyrelserna (bl.a. från Länsstyrelsen i Södermanlands län, Småkom, Gislaveds kommun) inte varit med i den redan genomförda etableringen av Fk:s, Skatteverkets och Af:s statliga servicekontor, samråd borde även ha skett med kommuner.

Försäkringskassan och Skatteverket anser att ett uppdrag enligt förslaget inte ska lämnas med hänvisning till komplexiteten i den statliga servicegivningen, även Arbetsförmedlingen är tveksam till uppdraget med hänvisning till komplexiteten i den statliga servicen och myndighetsutövningen. Kammarkollegiet och Glesbygdverket har inget emot förslaget.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) välkomnar utredningens förslag, men konstaterar att det kommer att krävas en ny, grundläggande idé, om framtida struktur för offentlig förvaltning för att frågor om god tillgänglighet till offentlig service för alla medborgare i Sverige ska kunna lösas. Hela Sverige ska leva anser att det är bra att utgå från en befintlig servicestruktur. Lokala servicekontor, samverkanskontor med servicevägledare samt servicepunkter är bra förslag. Det är angeläget att förslagen kommer även de mindre orternas medborgare till godo, samråd bör ske med kommunerna när statliga servicekontor etableras, viktigt att säkerställa medborgarperspektivet.

Övriga ideella organisationer och samordningsförbunden stöder förslaget. Handikappförbunden betonar vikten av koppling till

landstingets tjänster. Samordningsförbundet Göteborg Hisingen (Delta) menar att ett sådant samråd bör utgå från strukturen i FINSAM-lagen. TCO framhåller att den statiga koncentrationen inte alltid utgått från medborgarnas intressen, utan mer av besparingsskäl.

I remissvaren framhålls det också att fler myndigheters tjänsteutbud bör involveras, t.ex.

- Bolagsverket
- Lantmäteriverket
- PRV
- Almi

#### *En grundstruktur för serviceleverans (4.2)*

**Förslag:** En grundläggande struktur för offentlig service ska bygga på närvaro i olika former och med olika bredd och djup. Den ska också bygga på utvecklade former för samverkan mellan kommunerna och de statliga myndigheterna. Huvudkomponenter i servicestrukturen är lokala servicekontor, där myndigheterna har personal, och servicepunkter där service ges via IT. Servicevägledare hänvisar dem som har behov av det. På en servicepunkt ska det vara möjligt att få teknisk assistans.

Generellt anses det vara bra med renodlade benämningar. IT och telefoni kommer sannolikt stå för merparten av kontakterna. I grunden är det positivt med en gemensam servicestruktur.

Kommunerna, Småkom och landstingen ställer sig bakom den föreslagna strukturen. Tierps kommun menar att regelverken som styr bl.a. statliga myndigheter utgör ett hinder för att åstadkomma en tydligare styrning. Vänersborg förordar en ”brukardialog” och att olika former ska testas och utformas tillsammans med medborgarna. Gällivare anser att förslaget kan behöva förtydligas när det gäller konsekvenser för den kommunala självstyrelsen. Kiruna förordar en ”geografisk viktning” för att möjliggöra en viss andel personliga möten med handläggare inom rimliga avstånd.

Länsstyrelserna är till övervägande del positiva. Dock anser länsstyrelsen i Södermanlands län att det inte lämnas tillräckligt utrymme för regionala variationer. Kronobergs län förordar att samtjänsalternativet tillämpas i största möjliga utsträckning. Kalmar län anser att förslaget kan ge stora synergieffekter i mindre orter. Gotlands län framhåller att staten måste ta ett övergripande ansvar för att tillhandahålla IT-infrastruktur över hela landet. Dalarnas län anser att förslaget torde förutsätta att särskilda resurser tillförs myndigheterna, då de inte tror att resurserna idag finns inom dagens anslagsramar. Jämtlands län anser att man istället borde fört en diskussion om vilken typ av tjänster som kräver en fysisk tillgänglighet som samhället bör medverka till att uppnå. Detta bredare synsätt på service borde kunna utvecklas och tas med i slutbetänkandet.

Försäkringskassan och Skatteverket avstyrker förslaget, Arbetsförmedlingen ställer sig avvaktande. Deras egna erfarenheter talar för att efterfrågan på service oftast är individrelaterad. De vill själva kunna pröva i vilken grad myndighetsgemensamma servicehandläggare kan effektivisera myndighetskontakterna.

Flera myndigheter exkl. länsstyrelserna är positiva till förslaget. Migrationsverket anser att det måste utredas vidare, de saknar resonemang kring kostnadseffektiviteten. Socialstyrelsen är positiv till strukturen, men menar att nya strukturer inte undanröjer alla problem och att de måste anpassas till lokala behov. Kammarkollegiet anser att det saknas underlag för att bedöma behovet av föreslagna institutioner och vilka uppgifter de ska ha, Kollegiet har dock inga principiella invändningar mot strukturen. Bolagsverket kan ställa sig bakom huvudstrukturen, men ser inte riktigt vilka rationaliseringar det medför. Riksarkivet efterlyser konkreta förslag på hur frågor om arkiv, dokumenthantering m.m. ska lösas vid samtjänst och samlokalisering.

Övriga ideella organisationer och föreningar är till övervägande delen positiva. Handikappförbunden och Sveriges Pensionärsförbund betonar vikten av personligt stöd/det personliga mötet. Folkbildningsrådet understryker vikten av att analysera den digitala klyfta som existerar i förhållande till förslagen.

#### *Servicekontor (4.3)*

**Förslag:** Ett nät av lokala servicekontor ska vara basen för den offentliga servicen i landet. I kontoren ska såväl samtjänst som samlokalisering utnyttjas. Befintliga kommunala medborgarkontor och statliga servicekontor ska vara en utgångspunkt för det fortsatta arbetet med att utveckla kontorsnätet. Kommunala och statliga funktioner ska samlokaliseras i största möjliga utsträckning.

En klar majoritet av kommunerna tillstyrker förslaget. Haninge framhåller att ansvarsfördelningen vad gäller personal vid servicekontoren är en viktig fråga. Södertälje anser att utredningen inte tagit hänsyn till kommuner med en heterogen befolkning. Göteborg är tveksamma till servicekontor med besök, deras erfarenhet visar att efterfrågan på personligt besök minskar. Trollhättan påpekar att samverkan med de statliga myndigheterna bör ha ett starkt lokalt perspektiv. Dorotea föreslår att bemannade servicekontor ska finnas i varje kommun. Vilhelmina anser att statens roll i etablerandet av servicekontor måste klargöras.

En majoritet av länsstyrelserna stöder förslaget, Stockholms län anser dock att det inte är realistiskt att tro att basen för all offentlig service ska utgöras av lokala servicekontor.

Försäkringskassan och Skatteverket avstyrker förslaget, Arbetsförmedlingen ställer sig avvaktande. De anser att förslaget kan utgöra ett hinder för den nu pågående utvecklingen.

Övriga myndigheter synes något splittrade, det finns en del oklarheter. Transportstyrelsen tillstyrker dock förslaget. Enligt Migrationsverket är det oklart vem som avgör vilka myndigheter som ska finnas representerade på ett servicekontor, även Kammarkollegiet menar att det krävs en precisering av vilka tjänster som åsyftas. Jordbruksverket ser i dagsläget inget eget behov av att förmedla information, men är positiva till att bidra med vad de kan. Boverket anser att tidigare erfarenheter måste utvärderas klarare. Pensionsmyndighetsutredningen ser svårigheter att hitta samarbetsformer med som involverar landets 290 kommuner.

Övriga organisationer som kommenterat förslaget tillstyrker, (Företagarna, Civilförsvarsförbundet, Sveriges Pensionärsförbund, Folkbildningsrådet).

#### *Huvudmannaskap (4.4)*

Några remissinstanser har kommenterat huvudmannaskapet, det som framkommer är att

- Ett blandat huvudmannaskap kan medföra vissa problem och ett huvudmannaskap skulle underlätta enhetligheten. Det finns risker med en splittrad och lokal struktur. Frågan bör utredas vidare.
- Det krävs ett tydligt huvudmannaskap med mandat och resurser, viktigt med ett tydligt ledningsmandat.
- Kommunen är lämpligast som huvudman.
- Samverkan får inte skapa otydlighet i ansvarsgränserna.
- Servicestrukturen förutsätter harmoniserade administrativa system.

Saco-S ser fram emot en fortsatt dialog med utredningen.

#### *Lokalisering (4.5)*

Några remissinstanser har kommenterat lokaliseringsfrågan. Det som framkommer är att:

- Medborgarnas behov ska vara vägledande för lokaliseringen.
- Servicekontoren ska inte bemannas med myndighetspersonal.
- Servicepunkterna bör med fördel kunna lokaliseras till dagligvarubutiker.
- Konsumentvägledning bör bli en del av serviceutbudet, konsumentvägledaren är också van att arbeta med breda frågor.

- Det behövs minst ett servicekontor i varje kommun, samt ett eller flera servicepunkter i mindre orter. De bör lokaliseras med rimliga reseavstånd.
- Servicekontor med full service beträffande äldres frågor bör inrättas i varje kommun.

I övrigt anser Företagarna att detta avsnitt var en brist i utredningen. Det behövs tydligare principer för servicekontorens lägen, bl.a. i form av befolkningsunderlag och avstånd till större ort.

#### *Servicepunkter (4.6)*

**Förslag:** Servicepunkter, där myndigheter kan kontaktas med tekniska hjälpmedel, kompletterar kontorsstrukturen. Servicepunkterna kan vara fasta eller mobila.

Kommunerna är något splittrade, även om en majoritet tillstyrker förslaget. Servicepunkter kan vara ett bra sätt att ge service till företagare utanför tätorten. Det är värdefullt om kommersiell service och ideella föreningar är en del av lösningen. En noggrann planering måste föregå genomförandet. VISAM-terminaler bör finnas på samtliga servicekontor, viktigt att de står i särskilda utrymmen. Svenljunga kommun framhåller att värdefulla erfarenheter finns att hämta från I-COIN-projektet.

Den kritik som ett par kommuner för fram går ut på att medborgarna i stort kan få samma service från hemdatorn, förslaget är inte motiverat till tätbefolkade områden, känns som en gammal lösning. Förslaget lämpar sig bäst i kommuner med stor geografisk spridning, etablerings- och driftskostnader belyses inte. Förslaget får inte innebära att det upplevs som svårare få kontakt med myndigheter.

En majoritet av länsstyrelserna stöder förslaget. Länsstyrelsen i Östergötlands län anser att det kan underlätta för vissa kundgrupper. Länsstyrelsen i Kronobergs län avvisar inte tanken, men undrar om inte behovet av denna typ av lösningar minskar i takt med ökat datorinnehav, samt är tveksam till medborgarnas vilja att avhandla personliga ärenden vid en servicepunkt.

Försäkringskassan och Skatteverket anser att utvecklingen går åt det håll utredningen föreslår, men avstyrker att de myndigheter som är tillgängliga i terminalerna också ska bekosta dessa. Arbetsförmedlingen är tveksam till förslaget, och att ingående myndigheter ska finansiera något de inte har kontroll över.

Övriga myndigheterna är något tveksamma eller vill utreda mer. Migrationsverket anser att det är orealistiskt med terminaler på servicepunkter. Kammarkollegiet anser att de krävs en närmare analys. CSN anser inte att förslaget är motiverat. Lantmäteriet kan tänka sig

placera ut självinstruerande tekniska hjälpmedel på ett antal utvalda platser.

En majoritet av de ideella organisationerna stöder förslaget. Enligt Civilförsvarsförbundet är mobila lösningar att föredra. Det är viktigt att "handlaren" får en marknadsmässig ersättning. I det fortsatta arbetet behövs det en fördjupning i ersättningsfrågan. Handikappförbunden betonar det personliga mötet, och att servicepunkterna endast får utgöra komplement till servicekontoren. Folkbildningsförbundet föreslår att servicepunkterna utvecklas till mötesplatser för kultur och folkbildning.

Servicepunkter föreslås kunna inrättas på:

- De lärcentra som byggts upp inom satsningen "Vuxnas lärande" skulle kunna vara lämpliga servicepunkter.
- Landstingens lokaler för primärvård
- Bibliotek

#### *Servicevägledare (4.7)*

**Förslag:** En ny funktion – den auktoriserade servicevägledaren – utvecklas. Vägladarens arbetsinsatser och kompetens att lotsa medborgarna i offentlig förvaltningsservice ska fastställas och vara godkända av både statliga och kommunala myndigheter.

En majoritet av kommunerna stöder förslaget om servicevägledare. Södertälje understryker att servicevägledaren måste vara tillgänglig för alla medborgare oavsett etnisk tillhörighet. Linköping anser att "sammällsvägladare" är en mer adekvat benämning. Eslöv anser att en auktoriserad servicevägladare bör kunna bidra med mer kunskap än den information som kommuner och myndigheter lagt ut webben. Landskrona anser att behovet av en sådan funktion är begränsat, [www.mittbygge.se](http://www.mittbygge.se) kan utgöra ett föredöme på utveckling av webbsidor inom gränsöverskridande områden. Trollhättan befarar att en ytterligare nivå införs mellan medborgare och myndighet, vilket kan leda till längre handläggningstider. Partille och Kiruna anser att servicevägladarens funktion behöver preciseras och belysas ytterligare, bl.a. finansieringsfrågan. Kramfors avstyrker förslaget, hur kontoret ska vara bemannat är en intern organisationsfråga.

En majoritet av de länsstyrelser som kommenterat förslaget ställer sig positiva. Länsstyrelsen i Örebro län är dock tveksamma till auktorisering. Stockholms län anser att det kan bli känsligt ur integritetssynpunkt. Jämtlands län anser att det vore mer rimligt att ålägga stat och kommun att ha en rimlig tillgänglighet på telefon som komplement till sina hemsidor.

Försäkringskassan, Skatteverket, Arbetsförmedlingen avstyrker förslaget, de är tveksamma till i vilken omfattning servicevägledaren kommer kunna vägleda medborgaren i respektive myndighets ärenden.

Övriga myndigheter förefaller således något splittrade angående servicevägledare. Migrationsverket anser att grundtanken är bra, men ser problem när det gäller vem som ska auktorisera dem. Det måste vara tydligt vem som har ansvar. Konsumentverket anser att denna tjänst bör prioriteras, det är viktigt att yrket får en hög status. Även CSN och Boverket ställer sig positiva till förslaget, CSN anser att servicevägledaren ska ha kommunen som arbetsgivare. Kammarkollegiet anser att specialisering kombinerat med förenklingar är en mer framkomlig väg. Jordbruksverket har inte kunnat utläsa någon analys av vilka frågor som kommer vara mest aktuella att få service kring.

En klar majoritet av ideella organisationer och föreningar stöder förslaget. TCO konstaterar dock att arbetsgivarrollen och personalfrågorna måste behandlas tydligare än vad som är fallet i förslaget. Saco-S drar paralleller till utbyggnaden av primärvården, där specialistvårdens kostnader inte minskat, men medborgarna fått en bättre vård. Handikappförbunden betonar att servicevägledaren måste ha kompetens om vad olika funktionsnedsättningar innebär samt alternativ kommunikation. Sveriges Pensionärsförbund lyfter frågan om individanpassad service, framförallt för den äldre befolkningen. Telefoni är enligt Synskadades Riksförbund allra viktigast.

#### *Arbetsgivarpolitiska aspekter (4.8)*

Ett fåtal remissinstanser har kommenterat de arbetsgivarpolitiska aspekterna.

- Utredaren bör i slutbetänkandet formulera långsiktigt hållbara förslag inom det arbetsgivarpolitiska området.
- De arbetsgivarpolitiska effekterna behöver vidareutvecklas.
- Det saknas (enl. TCO) ett personalpolitiskt perspektiv i utredningen.
- De personalpolitiska konsekvenserna för vad som är samtjänst respektive samlokalisering behöver klargöras ytterligare.

#### *Styrning av service i samverkan (Kap. 5 i utredningen)*

##### *Skiss till ett tydligare styrsystem (5.2)*

**Förslag:** Regeringen sätter övergripande, förvaltningspolitiskt grundade mål för myndigheternas verksamhet och tillgänglighet. Detta innefattar riktlinjer för hur statlig service ska vara tillgänglig över landet samt anvisningar om hur myndigheterna ska samverka för att uppnå sakpolitiska mål. Regeringens styrning av myndigheterna är både generell och specifik och omfattar alla servicekanaler. Regeringen tar ansvar för att regleringen av varje sakområde möjliggör och stödjer samverkan.

Samordningen av förvaltningsservicen ska omfatta statlig och kommunal service i ett sammanhang. Kommuners och statliga myndigheters planerings- och styrningsprocesser samordnas i de delar som avser tillgång till offentliga tjänster. Länsstyrelsen ansvarar för att inom länet samordna den statliga och den kommunala planeringen.

Länsstyrelsen ger regeringen det underlag som krävs för att fatta beslut om den statliga servicen. Statliga myndigheter bidrar med underlag på sina egna områden, vilket inkluderar behovet av medborgarkontakter och egna bedömningar av hur medborgarna vill kontakta myndigheten. Slutligen innehåller det förslag till var och i samverkan med vilka myndigheten bör finnas närvarande.

Kommunerna redovisar var och hur den kommunala förvaltningsservicen ska tillhandahållas samt sina önskemål om lokalisering av statlig service. Kommunerna ansvarar för att olika intressen kommer till tals i den lokala processen.

Kommunerna, Småkom, Region Dalarna samt Landstinget i Jönköpings län är till övervägande del välvilligt inställda till utredningens förslag. Vikten av en tydlig ansvarsfördelning betonas. Det är positivt med en tydligare styrning och rollfördelning på olika offentliga nivåer. Kramfors kommun föreslår att ett område väljs ut med stort intresse för kommuner och statliga myndigheter att samverka, arbetsmarknadsfrågorna skulle kunna vara ett sådant område. Landskrona kommun anser förslaget vara överambitiöst och förordar myndighetsöverskridande hemsidor som utgår från behoven. Enligt Sundsvalls kommun saknas beskrivningar av den juridiska status de av länsstyrelserna framförhandlade överenskommelserna kommer att ha. Gällivare kommun anser att utredningen intar en positiv grundsyn på samverkan utan att problematisera denna.

Länsstyrelserna ställer sig i stort bakom utredningens förslag till ett tydligare styrsystem. Regeringen bör svara för en tydligare styrning. Samordningshinder i lagstiftningen måste identifieras. Det bör framgå av förordning eller regleringsbrev vilka uppgifter myndigheterna har gentemot länsstyrelserna. Länsstyrelsen i Dalarna anser att förslaget behöver ses över och renodlas mer mot att myndigheterna levererar service.

Försäkringskassan, Skattverket och Arbetsförmedlingen avstyrker förslaget.

En majoritet av myndigheterna ser positivt på förslaget (Kronofogdemyndigheten, Bolagsverket, Glesbygdverket, ITPS, Pensionsmyndighetsutredningen, Transportstyrelsen som också menar att det bör finnas en tydligare koppling till e-handlingsplanen) om en tydligare styrning, Enligt Migrationsverket är det bra med riktlinjer,

uppdragen i regleringsbrevet bör vara ”samkörda”. CSN menar att förslaget förutsätter att kommuner och statliga myndigheter enas om hur strukturen ska se ut, detta kommer ej fungera i praktiken, utan måste regleras. Det krävs en tydlig horisontell styrning. IFAU pekar på vikten av att fastställa vilka samarbetsformer som ger goda effekter. Datainspektionens ser en risk för minskat integritetsskydd då myndighetsgränser suddas ut.

Ideella organisationer/föreningar ställer sig till största delen bakom förslaget. Det är viktigt att ansvarsfördelning tydliggörs. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) tillstyrker utredningens skiss till nytt förvaltningspolitiskt styrsystem. Hela Sverige ska leva instämmer i förslaget om ett tydligare styrsystem, regeringens/riksdagens övergripande ansvar tydliggörs. Detta är helt avgörande för att samverkan kring samhällsservicen ska implementeras i förvaltningskulturen. En starkare central styrning bör ställa tydliga krav på service och samverkan. Handikappförbunden betonar vikten av tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning, vilket bör beskrivas i slutbetänkandet. SPRF förutsätter att man tar hänsyn till de allt äldre medborgarna. Saco avstyrker dock förslaget.

#### *Regeringens roll (5.2.2)*

**Förslag:** Regeringen fastställer övergripande mål för myndigheterna avseende tillgänglighet och god service. Dessa mål bildar utgångspunkt för både de statliga myndigheternas planering och för regeringens vidare åtgärder. Målen ska ta hänsyn till behovet av samverkan med kommunerna. De ska avse alla servicekanaler. Regeringen fastställer tydligare generella krav på hur och var statliga myndigheter ska vara närvarande och med vilken grad av service. Regeringen beslutar, baserat på underlag från länsstyrelsen, om riktlinjerna för den offentliga sektorns konkreta etableringar. Regeringen bör vara beredd att använda sina styrmedel för att åstadkomma samverkan för bättre service när det krävs. Regeringen ska kunna ålägga en myndighet att pröva en samverkanslösning med en annan myndighet innan närvaron i ett kontor eller en servicepunkt läggs ner.

De fem kommuner samt Region Dalarna som kommenterat frågan är positivt inställda till förslaget. Framförallt understryks att regeringen måste sätta upp tydliga mål och instruktioner.

Länsstyrelsen i Västmanland samt Boverket ser positivt på förslaget. Migrationsverket är skeptiska till förslaget om regeringens roll, ”*regeringen ger sig in på en icke önskvärd detaljreglering*”, även Kammarkollegiet anser att den detaljstyrning förslaget innebär bör undvikas, Kollegiet har dock ingen invändning mot att regeringen ska fastställa övergripande mål för myndigheterna avseende tillgänglighet och god service.

Försäkringskassan hänvisar till sina inledande kommentarer i sitt remissvar (dvs. avstyrker).

Samordningsförbunden tillstyrker förslaget, erfarenheter från FINSAM visar att det krävs en tydlig legitimitet från regeringens sida. Föreningen Landsbygdshandelns Främjande (FLF) anser att regeringen måste ansvara för en klar styrning och samordning av arbetet.

#### *Länsstyrelsens roll (5.3.1)*

**Förslag:** Länsstyrelsens huvuduppgifter är dels att sammanställa strategiskt underlag för regeringens beslut om generella mål och riktlinjer för tillgänglighet till den offentliga sektorn service, dels att samordna statliga myndigheters och kommuners planering på området. En uppgift är också att, när det behövs, bereda underlag för regeringens beslut i enskilda fall, bl.a. om statliga myndigheters lokalisering.

Inför regeringens beslut om mål och riktlinjer levererar länsstyrelsen en översikt över organiseringen av statlig och kommunal förvaltningsservice i länet samt förslag om samverkan. Länsstyrelsen ska leverera dessa översikter periodiskt så att regeringen återkommande kan få en nationell bild av situationen.

I samordningsuppgiften ligger att förhandla fram lösningar för tillgänglighet till service som inkluderar samordning med kommersiell service. Lösningarna ska bygga på ömsesidiga åtaganden mellan kommunerna och staten. De bör vara varaktiga för att möjliggöra en långsiktig planering hos både kommuner och statliga myndigheter samt vara väl förankrade och förhandlade med olika berörd parter. Arbetet ska utföras så att det i princip inte krävs några särskilda insatser från regeringen.

I de fall de statliga myndigheterna och kommunerna är oense om lösningar, ska länsstyrelsen sammanställa underlag och förslag till beslut av regeringen. Underlaget ska beskriva den fullständiga bilden av den offentliga förvaltningsservicen och den kommersiella servicen. Det ska baseras på kontakter som förevarit med statliga myndigheter, de regionala självstyrelseorganen eller kommunala samverkansorganen, kommuner samt organisationer och andra enskilda parter.

Kommunerna förefaller något splittrade. De kommentarer som framförs är bl.a. att länsstyrelserna måste tillåta lokala lösningar. Viktigt att samarbete sker i regionala organ, t.ex. region Västerbotten. Förslaget måste förtydligas angående samordningsrollen. Det blir en tung uppgift att samordna kommunala önskemål med regeringens mål och riktlinjer. Det är viktigt att ge länsstyrelserna riktlinjer som säkerställer kommunala behov. Förslaget nämner inget om landstingens roll. Två

landsting (Västra Götaland och Norrbotten) anser att det är ett bra förslag, framtida regionkommuner bör delta i diskussionen. Landstinget i Jönköping anser att de föreslagna uppgifterna istället bör läggas på bl.a. regionala självstyrelseorgan.

Av 19 länsstyrelser som kommenterat frågan, ställer sig 18 positiva till förslaget. Norrbottens län anser att förslaget är problematiskt ur samordningssynpunkt, men är dock positiva till att presentera underlag som beskriver tillgänglighet till service.

Länsstyrelserna uttrycker att:

- Det är nödvändigt med tydliga mandat och instruktioner, kan vara nödvändigt att formulera ett särskilt uppdrag.
- Resurser måste tillföras.
- Kommunernas engagemang är av betydelse.
- Frågan bör utredas vidare (enl. LST Gävleborg)
- Nödvändigt koordinera uppdraget med regionala samverkansorgan (enl. LST Gotland)

Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen avstyrker, då de följer en annan indelning än länens, kommer det att leda till svårigheter i styrningen om förslaget genomförs.

Övriga myndigheter synes således något splittrade i frågan. Kronofogdemyndigheten, Glesbygdverket och Boverket ser positivt på förslaget. Länsstyrelsernas roll är otydlig enligt Migrationsverket. Kammarkollegiet anser att detaljutformningen bör ligga på myndigheterna själva. CSN anser att kommuner och myndigheter själva kan ansvara för uppgifterna, och att inga nya uppgifter bör lämnas till länsstyrelserna under pågående regionbildning. Bolagsverket är något tveksam, men understryker vikten av styrning och samordning. Nutek sympatiserar med förslaget, men noterar det paradoxala mellan utredarens framhållande av länsstyrelsen och å andra sidan den utveckling mot centralisering som föreligger.

Organisationer/föreningar som kommenterat denna fråga (Företagarna, Företagarförbundet, Civildövsvarsförbundet, Samordningsförbundet i Skellefteå) tillstyrker. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) anser att de uppgifter som föreslås läggas på länsstyrelserna istället bör läggas på Självstyrelseorgan, Kommunala samverkansorgan och kommande Regionkommuner.

#### *Myndigheternas roll (5.3.2)*

**Förslag:** Myndigheterna ska vara skyldiga att till länsstyrelsen rapportera in uppgifter om servicebehovet inom varje län och hur myndigheten är närvarande för att leverera service. Det ska även i framtiden vara den enskilda myndighetens sak att besluta om organiseringen av själva

tjänsteproduktionen, t.ex. var tjänstemän med viss specialkompetens ska vara lokaliserade.

Kommunerna är positivt inställda till förslaget. Bl.a. poängteras att de stora organisationerna inte får fördröja en nödvändig servicereform, det bör klargöras hur myndigheterna ser på servicesamverkan och vilka mandat som lämnas till chefer på lokal nivå. Vidare påpekas att det finns öppningar för lokalt anpassade lösningar. Gullspångs kommun menar dock att det bör vägas in tydligare att det behov myndigheten ser inte nödvändigtvis är i linje med de övergripande mål som regeringen kan komma att sätta upp avseende närvaro och service.

Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen avstyrker förslaget, bl.a. med hänvisning till att de har en annan indelning än länen vilket skulle innebära svårigheter i föreslagen styrning.

Övriga myndigheter som kommenterat förslaget är i stort avvisande till att behöva rapportera in uppgifter om servicebehovet, Migrationsverket anser att frågan om styrning kontra myndigheternas roll blir motsägelsefull. Kammarkollegiet anser att förslaget är en överorganiserad ordning som ej bör genomföras. Länsstyrelsen i Dalarna anser att myndigheterna bör visa förutsättningar och underlag för den statliga servicen i länet.

#### *Kommunernas roll (5.4)*

**Förslag:** Kommunerna ska ha en tydlig och aktiv roll i framtagandet av underlag till regeringen. Kommunernas tydligare roll i planering och styrning ska inte innebära någon förändring i ansvar mellan stat och kommun. Det måste vara tydligt för medborgarna vad som är kommunens ansvar och vad som är statens ansvar.

Kommunerna ställer sig positiva till förslaget. De lyfter fram att

- Kommunerna har en självklar roll när servicen i den egna kommunen ska fastställas.
- Kommunen även fortsättningsvis ska avgöra hur den egna verksamheten organiseras.
- Betydelsefullt om lokala lösningar kan fattas långt ut i organisationen
- I varje kommun bör det finnas en lokal styrelse med befogenheter för att garantera långsiktiga etableringar.
- Initiativ från SKL efterlyses
- Det är viktigt att servicestrategier vilar på den lokala självstyrelsen (enl. Mölndal finns dock ingen konflikt med det kommunala självstyret).
- Det är viktigt att utvecklingen inte skapar otydlighet i ansvarsfördelningen.

- Kommunens åsikter bör väga tungt i den förhandling som ska till under ledning av länsstyrelsen.
- Det är viktigt (enl. Svenljunga) att kommunernas roll förtydligas och utvecklas.

Västra Götalands läns landsting anser att förslaget är rimligt, men det skapar en otydlighet i ansvarsfördelningen, där Västra Götalandsregionen övertagit länsstyrelsens uppdrag att besluta om statligt stöd till kommersiell service på landsbygden.

Länsstyrelsen i Kalmar län undrar varför inte den aktuella servicestrategin även kan innefatta den kommersiella servicen i kommunen. Länsstyrelsen i Blekinge län anser att utredaren förenklar problematiken med den kommunala självstyrelsen, medborgarperspektiv och strävan efter effektivitet bör leda fram till frivilliga överenskommelser. Det finns skäl att förenkla och förtydliga kommunernas roll.

Försäkringskassan och Skatteverket hänvisar till sina inledande kommentarer där de avstyrker utredningens förslag att regeringen ska styra myndigheterna vad gäller tillgänglighet och service, liksom Arbetsförmedlingen som anser att utredaren gått väl långt med förslagen om styrningen av myndigheterna vad gäller tillgänglighet och service.

Kronofogdemyndigheten, Glesbygdsverket - som även lyfter fram behovet av resurser - och Konsumentverket ser positivt på förslaget. Det är nödvändigt att den kommunala servicen samordnas med statliga myndigheter.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) anser att kommunerna borde kunna vara lokala aktörer med ansvar för samordning av den direkta servicen gentemot medborgare och företag – för såväl kommunal som statlig verksamhet. Andra alternativ kan vara en gemensam lokal myndighet, t.ex. norska NAV eller en vidareutveckling av samordningsförbunden. Det är viktigt att uppvärdera det direkta samordningsansvaret inom myndigheter. Samordningsförbundet RAR i Södermanland anser att samordningsförbunden/FINSAM utgör en kanal avseende arbetslivsinriktad rehabilitering. Även Civilförsvarsförbundet tillstyrker förslaget. Saco anser att förslaget bygger på en felaktig verklighetsuppfattning avseende kommunernas roll, och att det innebär minskade frihetsgrader för myndigheterna att bestämma över sina resurser.

#### *Finansiering (5.5)*

**Förslag:** Grundprincipen är att varje myndighet och kommun finansierar utförandet av de uppgifter man har ansvar för. När någon annan utför serviceuppgifter ska endast faktiskt utfört arbete ersättas.

Generellt framhåller kommunerna samt Region Dalarna att

- Finansieringsprincipen måste tillämpas.
- Kommunerna bör kompenseras ekonomiskt om förslaget blir kostnadsdrivande. Eslöv föreslår att kommunerna ska kunna ansöka om medel hos staten för utökad medborgarservice. Älvdalens kommun visar på att de vid förda diskussioner med myndigheter erbjudits en standardiserad ersättning som inte täcker kostnaderna.
- Det är viktigt att staten inte belastar kommunerna med kostnader eller försöker få kommunerna att delfinansiera statlig verksamhet.

Försäkringskassan, Skatteverket, Arbetsförmedlingen samt Civilförsvarsförbundet delar grundprincipen.

Flera remissinstanser anser att förslaget är otydligt, finansieringsfrågan behandlas inte ingående, den måste utredas ytterligare.

Kronofogdemyndigheten samt Länsstyrelsen i Stockholms län framhåller att omorganisering kan vara resurskrävande.

#### *Styrning av samverkan i sak (5.6)*

**Förslag:** Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ges i uppdrag att i samverkan med engagerade kommuner pröva nya former för samverkan i arbetet med att bryta utanförskapet. Sådana försök ska syfta till att finna generaliserbara former för samverkan och att identifiera olika hinder för samverkan.

Kommunerna ser positivt på förslaget, Linköping och Umeå kan bidra med erfarenheter från tidigare projekt. Ljungby, Tingsryd samt Umeå kommun ingår gärna i försöksverksamhet.

Länsstyrelsen i Kronobergs län och även Socialstyrelsen ställer sig positiva till förslaget.

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen avstyrker förslaget. De anser att utredarens förslag till försöksverksamheter ryms i det utvecklingsarbete som idag pågår. Ytterligare uppdrag till Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen skulle tendera till att splittra den samverkan som redan finns i alltför många delar.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) lyfter fram att förslaget ligger helt i linje med den begäran om försöksverksamhet kring SKL:s förslag om "en gemensam ingång", som SKL tillställde regeringen i juni 2008. Servicefrågor diskuteras i form av två olika utvecklingsvägar, dels samverkan kring samhällsinformation (t.ex. medborgarkontor), dels samverkanslösningar kring välfärdsfrågor (t.ex. "en gemensam ingång"). Det är av största vikt att finna lösningar inom båda dessa områden. SKL

betonar mycket starkt att utredningens föreslagna försöksverksamhet kommer till stånd. Samordningsförbunden är övervägande positiva till förslaget, men betonar bl.a. vikten av att inte bygga parallella strukturer utan använder sig av den struktur som FINSAM-lagen ger. Förslaget att använda VISAM-modellen som en av flera byggstenar tillstyrks. Samverkan med landstingens psykosociala personalresurser bör lyftas fram. Samordningsförbundet Botkyrka framhåller att det finns hinder som bör belysas inom bl.a. regelverk och organisation. Civilförsvarfsförbundet anser att det inte behövs några fler uppdrag, det styrsystem som utredningen skissar på bör räcka.

### *Servicelösningar på landsbygden (Kapitel 7)*

Två kommuner (Göteborg och Tingsryd) ställer sig positiva till förslagen, Tingsryd understryker att de måste verkställas omgående. Simrishamn anser dock att särlösningar inte ska behövas på landsbygden.

Länsstyrelserna anser generellt att regeringen bör beakta vilken administrativ hantering beslutet innebär på länsstyrelserna samt att en helhetssyn måste tillämpas.

Hela Sverige ska leva och även Skärgårdarnas riksförbund instämmer i förslagen. TCO ställer sig kritisk till förslagen och menar att det är uteslutet att lägga myndighetsutövning på andra aktörer.

### *Servicestrukturen på landsbygden (7.2)*

Kommunerna är till övervägande delen positiva till förslagen. Vikten av en lösning för servicen på landsbygden betonas. Vidare ser de positivt på utredningens fokus på flexibla lösningar. Regeringen måste ta ansvar för helheten och inte låta enskilda myndigheter stå för generella lösningar. Gullspångs kommun anser att förslagen är bra för kommuner med fler än 10 000 invånare, för kommuner med färre invånare är förslaget mer komplext. Där har de statliga myndigheterna inte haft någon egentlig lokalisering på flera år. Kiruna kommun ställer sig inte bakom kravet på samlokalisering med myndigheterna. De menar att det finns en risk för att kommunen får bära infrastrukturkostnader.

Länsstyrelserna framför bl.a. att man måste tillämpa en helhetssyn för långsiktiga lösningar på landsbygden, insatser måste göras omgående för att undvika att neddragningar i serviceutbudet får oönskade effekter. Hänsyn måste tas till den lokala servicestrukturen, en kartläggning bör göras över vilken service som behöver utvecklas.

Jordbruksverket och PTS betonar vikten av tillgång till bredband. PTS ser risker för en minskad tillgänglighet i flera områden.

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen avstyrker förslaget med hänvisning till vad de sagt under 4.2 (se sid. 3).

*De små servicekontoren på landsbygden*

**Förslag:** Kommunerna och de statliga myndigheter som har lokala kontor eller s.k. samverkanskontor, ska samråda om att utveckla kontoret till ett servicekontor med breda front office-funktioner.

Länsstyrelsen i Värmlands län anser att etablering av service/lokala tjänster kan få positiva effekter på t.ex. kundunderlag för lanthandeln. Skatteverket avstyrker med hänvisning till vad som sägs under punkt 4.2.

Glesbygdsverket instämmer i att kommuner och statliga myndigheter ska samråda och även samverka med de små servicekontoren. Kontoren på landsbygden bör kompletteras med fler än de servicefunktioner som de statliga myndigheterna kan leverera.

Hela Sverige ska leva samt Civilförsvarsförbundet anser att förslaget är i rätt riktning och tillstyrker.

*Servicepunkter på landsbygden*

**Förslag:** Servicepunkter med möjligheter till kontakt på distans med myndigheter ska finnas på många platser i hela landet. Servicepunkterna blir särskilt viktiga på landsbygden, som komplement till servicekontor. Det ska vara möjligt att få assistans med den tekniska utrustning som finns för kontakt på distans med myndigheter.

Kommunerna är övervägande positiva, men betonar vikten av fungerande IT-lösningar. Sundsvall anser dock att frågan behöver utredas ytterligare, bl.a. vem som ska ansvara för servicepunkterna och hur de ska finansieras.

Länsstyrelsen i Kalmar län ställer sig mycket positiva till förslaget om att fortsätta utreda underlaget och möjligheterna för servicepunkter på landsbygden. Värdefull kunskap finns att inhämta från länsstyrelserna och regionala självstyrelseorgan. Länsstyrelsen i Kalmar län är positiv till att ingå i framtida diskussionsgrupper gällande servicepunkter på landsbygden. Länsstyrelsen i Västra Götalands län framhåller att lanthandeln kan vara sårbar, med tanke på minskande butiks nät. En stabilitet skulle kunna fås via den ideella sektorn som inte är lika marknadsberoende. Länsstyrelserna i Värmlands och Norrbottens län ställer sig positiva, men betonar att lanthandlaren måste få en skälig ersättning.

Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen hänvisar till kommentarer under Servicepunkter (4.6) (dvs. avstyrker att bekosta terminalerna).

Glesbygdverket anser att servicepunkterna med fördel bör kunna lokaliseras till dagligvarubutiker, även Transportstyrelsen stöder förslaget.

Hela Sverige ska leva anser att förslaget är ett steg i rätt riktning. Föreningen Landsbygdshandelns Främjande (FLF) anser att butiker som kan bli servicepunkt kommer ha möjlighet att finnas kvar och utvidgas. Bygdegårdarnas Riksförbund, Folkets Hus och Parker, Våra Gårdar samt Sveriges Hembygdsförbund ser positivt på förslaget.

Andra möjliga servicepunkter som lyfts fram

- Bygdegårdar
- Folkets hus
- IOGT-NTO-lokalen
- Hembygdsgården

Gemensamt för dessa är att de ofta ligger centralt och är en naturlig samlingsplats, de finns kvar även om lanthandeln försvunnit. Kan utgöra en växelverkan mellan ideell och offentlig verksamhet (Folkets Hus).

#### *Offentlig och kommersiell service i samverkan (7.3)*

**Förslag:** Möjligheterna att samordna servicepunkter för offentlig service med viss kommersiell service utreds vidare. Ett uppdrag ges till det nya Tillväxtverket eller till en särskild utredare. Uppdraget ska följa upp relevanta delar av Konsumentverkets och länens arbete inom ramen för lokala utvecklingsprogram för kommersiell service. I utredningen bör ingå att föreslå de komponenter av offentlig och kommersiell service som ska kunna ingå i ett grundservicepaket. Uppbyggnad av en paraplyorganisation för intressenter i gemensamma servicepunkter bör övervägas. En uppgift för organisationen ska vara att träffa avtal med de olika leverantörerna av komponenter i servicepaketen. Statliga budgetmedel för stöd till kommersiell service ska kunna användas för att etablera servicepunkter i dagligvarubutiker.

Kommunerna anser att möjligheter till förbättrad tillgänglighet till offentlig service är bra. Malö kommun framhåller att kommersiella lösningar fått en särskild profil i Malmö. Högsby kommun anser att det är viktigt att ideell verksamhet finns med. Vidare anser Dorotea respektive Vilhelmina kommuner att det är viktigt att stödet till kommersiell service förstärks väsentligt för de butiker som blir servicepunkter. Trollhättans kommun anser att frågan är komplicerad, det finns många aspekter (sekretess, integritet m.m.) som bör belysas närmare.

Länsstyrelserna instämmer i stort i utredningens förslag Stockholms och Hallands län framhåller att deras eget arbete ligger i linje med betänkandets intentioner. Andra synpunkter som förs fram är bl.a. att

serviceutbudet kan kompletteras med vägledning och samhällsinformation. Möjligheter till samordnad service måste tas till vara. Det är viktigt att beakta en samordning av det administrativa stödet och den ekonomiska ersättningen. Reglerna i förordning (2000:284) om stöd till kommersiell service bör förtydligas. Ett problem med att stödja kommersiell service kan vara att tillväxt är ett kriterium för beviljande av stöd.

Arbetsförmedlingen hänvisar till tidigare kommentarer.

Jordbruksverket ser positivt på utredningens syn på samverkan mellan offentlig och kommersiell service. Glesbygdsverket anser att det kan finnas skäl att fortsätta utreda frågan, men påminner om att en eventuell utredning måste beakta gränsdragningarna mot andra aktörers ansvarsområden. Konsumentverket framhåller att länsstyrelsen eller i förekommande fall regionala självstyrelseorgan/samverkansorgan fått i uppdrag att ta fram ett Regionalt Serviceprogram, Rsp. I databasen tillväxtplattformen finns data över tillgången till både kommersiell och offentlig service tillsammans med användbar information.

Hela Sverige ska leva anser att förslaget är ett steg i rätt riktning. Småkom anser att ju fler huvudaktörer som bedriver en samordnad service desto större dragningskraft och överlevnadsmöjlighet för varje enskild funktion.

Övriga ideella anser bl.a. det är viktigt att samordna service för medborgarna. Det är bra att frågan föreslås utredas vidare. Civildövsvarsförbundet anser att förslaget om en paraplyorganisation ska utvecklas ur ett underifrånperspektiv.

#### *Lantbrevbärare som mobila servicepunkter*

**Förslag:** Möjligheten att utöka de tjänster som lantbrevbärarna i Posten AB utför med funktionen ”mobila servicepunkter” utreds närmare. Ett regeringsuppdrag lämnas till Tillväxtverket eller en särskild utredare.

En majoritet av de kommuner som kommenterat förslaget är positiva. Lantbrevbärare som servicepunkter kan vara ett bra komplement på landsbygden. Kristianstad motsätter sig dock förslaget, huvuduppgiften måste vara att leverera post så fort som möjligt, dessutom används redan lantbrevbärare för andra typer av service, t.ex. varuleveranser.

Länsstyrelsen i Norrbottens län anser att det är ett bra förslag.

Jordbruksverket anser att det är nödvändigt att utöka lantbrevbärarnas tjänster, dessa är särskilt viktiga på landsbygden. Även PTS är positiva till att samordna postservice med annan service. Dock bedriver flera operatörer postverksamhet, eventuella kommande förslag måste ges en konkurrensneutral utformning.

Posten ställer sig positivt till att utreda hur lantbrevbärare ska kunna erbjuda servicevägledning, men betonar att ett utökat tjänsteutbud bör ligga inom Postens kompetensområde och kärnverksamhet. Hela Sverige ska leva anser att detta förslag är särskilt angeläget, och ser fram emot fortsatta utredningar. Civilförsvarsförbundet anser att det är hög tid att förslaget förverkligas. Sveriges Pensionärers Riksförbund påpekar att lantbrevbärarnas tjänster nyligen ändrades till att fokusera på postutdelning. Det vore bra om riksdagen tar ett helhetsgrepp före beslut om förändringar, då det annars är oklart vad som gäller för stunden.

Förslag på andra möjliga mobila servicepunkter

- Den kommunala hemtjänsten
- Bokbussar
- Äldresjuksköterskor
- ”fixar-tjänster”

#### *De ideella organisationernas roll (7.4)*

Kommunerna framhåller bl.a. att detta är en viktig fråga som fått lite utrymme i utredningen. Nyföretagarna, IFS eller Företagarna utgör bra exempel på att den ideella sektorn kan vara med och ge service. Det anses som bra att arbeta vidare med den ideella sektorns roll.

Jordbruksverket ser positivt på den roll den ideella sektorn kan få.

Hela Sverige ska leva anser att Landsbygdsprogrammet bör utnyttjas mer aktivt för att utnyttja nya lösningar för servicen.

Övriga ideella organisationer anser att frågan är av stor betydelse, Företagarna anser att såväl privat näringsliv som ideell sektor bör delta på lika villkor. Utredningen uppmanas ta till vara på den ideella sektorns erfarenhet. Sveriges hembygdsförbund är villiga att medverka till initiativ som breddar och fördjupar lokal samverkan med ideella organisationer. Bygdegårdarnas riksförbund respektive Våra Gårdar vill uppmärksamma på att ideella organisationer även är mottagare av den offentliga förvaltningens service.

#### *Samverkan för trygghet (7.5)*

**Förslag:** Ett försök med utökad samverkan i nätverksform på trygghetsområdet förläggs till Jämtlands län och leds av länsstyrelsen i nära samarbete med berörda myndigheter, kommuner och ideella organisationer. Försöket bör knytas till det redan existerande trygghetsnätverket Certus. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap eller en särskild utredare ges i uppdrag att utreda övergripande frågor, bl.a. formerna för samverkan mellan olika aktörer, ansvar, finansiering och eventuell författningsreglering.

Kommunerna är positiva till förslaget. Gullspångs kommun förordar lösningar med MRI-bilar istället för IVPA-systemet, en dyrare men kvalitativt överlägsen lösning.

Länsstyrelsen i Jämtlands län är positiv till pilotprojektet för ökad Trygghet. Länsstyrelsen anser att Civildövsvarsförbundet är en lämpligare projektägare än Länsstyrelsen själv.

MSB är positiva till att synen på vilka aktörer som kan och bör delta i samhällets trygghetsarbete vidgas. Valet av försöksverksamhet bör diskuteras med myndigheten innan slutligt beslut fattas. Ett exempel på sådan försöksverksamhet är SAMBRUK. Det vore bra om vissa frågor kunde utredas i särskild ordning., bl.a. skulle en sådan utredning beröra rättsregleringen inom många politikområden och ett flertal myndigheters ansvarsområden.

Civildövsvarsförbundet tillstyrker förslaget och arbetar för att det ska genomföras. Även SOS Alarm och Samordningsförbundet Skellefteå tillstyrker förslaget.

### *1.1 Allmänna synpunkter*

Följande remissinstanser avstår från att yttra sig: *Heby kommun*, *Oxelösunds kommun* (har inte personella resurser för att besvara remissen), *Växjö kommun* samt *Svenskt näringsliv*.

*Högskoleverket (HSV)* samt *Handikappombudsmannen (HO)* har inga synpunkter på delbetänkandet.

*Försäkringskassan*, *Skatteverket* och *Arbetsförmedlingen* avstyrker i huvudsak utredningens förslag.

*Försäkringskassan* och *Skatteverket* bedriver tillsammans med *Arbetsförmedlingen* ett mycket aktivt gemensamt utvecklingsarbete i syfte att på olika sätt förbättra tillgänglighet och service för medborgarna. Det utvecklingsarbete myndigheterna bedriver ligger i många delar i linje med utredarens förslag medan förslagen i andra delar riskerar att motverka eller i negativ riktning påverka myndigheternas arbete. Samverkan med andra samhällsaktörer är rent allmänt ett positivt och angeläget inslag i myndigheternas verksamhet. Sådan samverkan måste dock bedrivas med utgångspunkt i de behov medborgarna har utifrån varje deltagande myndighets verksamhet. Fk och Skatteverket avstyrker utredningens förslag att regeringen ska styra myndigheterna vad gäller tillgänglighet och service. Den närmare utformningen av samverkansarbetet måste med nödvändighet bestämmas av myndigheterna själva. Det är endast den samverkande myndigheten som utifrån sin djupa kännedom om den egna verksamheten kan ta ställning till på vilka orter nya etableringar bör göras och vilken nivå av service

som krävs. Det kan definitivt inte vara en uppgift för regeringen att styra myndigheternas organisation och verksamhet på det sätt som utredningen föreslår att den ska göra i avsnitt 5 i betänkandet. Fk och Skatteverket ställer sig tveksamt till flera av utredarens olika förslag. Många av förslagen kräver vidare utredning och analys. Det krävs respekt för komplexiteten i den statliga servicegivningen. Den måste hålla en hög kvalitativ nivå och präglas av rättsäkerhet. Därför avstyrker Fk Skatteverket tanken på en generell tjänstesamverkan med kommunerna i servicegivningen om en likvärdig service ska ges i hela landet. Undantag från detta bör dock vara möjligt i de mest glesbefolkade delarna av landet för att över huvud taget kunna upprätthålla någon service.

*Arbetsförmedlingen* bedriver tillsammans med Försäkringskassan och Skatteverket ett aktivt gemensamt utvecklingsarbete i syfte att på olika sätt förbättra tillgänglighet och service för medborgarna. Arbetsförmedlingen delar i flera avseenden utredarens olika förslag. Exempelvis att alla medborgare har rätt till likvärdig tillgång till service och att huvudspåret är att i första hand tillhandahålla god service via Internet och telefon. Den tekniska utvecklingen av It och telefoni har numera medfört att service kan levereras ända hem och när kunderna vill ha den. Arbetsförmedlingen ställer sig i några fall avvaktande och i andra fall tveksam eller avvisande till utredarens förslag. Flera av förslagen i betänkandet kräver vidare utredning och analys för att tydligare kunna påvisa deras underbyggnad och att förslagen har utgångspunkt i de behov medborgarna har. Det finns en stor komplexitet i myndighetens service och rådgivning att ta hänsyn till. Mycket är också reglerat i lagtext. Stora krav riktas också på att myndigheterna bedriver sin verksamhet enhetligt, effektivt och rättssäkert. Samverkan med andra samhällsaktörer är ett positivt och angeläget inslag i myndigheternas verksamhet. Samverkan måste dock bedrivas med utgångspunkt i de olika behov medborgarna har. Enligt Arbetsförmedlingens uppfattning går utredaren väl långt med förslagen om styrningen av myndigheterna vad gäller tillgänglighet och service. Hur ett samverkansarbete närmare ska utformas bör bestämmas av myndigheterna själva. Det är främst den samverkande myndigheten som utifrån sin djupa kännedom om den egna verksamheten kan ta ställning till på vilka orter nya etableringar bör göras och vilken nivå av service som krävs.

*Rikspolisstyrelsen, Fiskeriverket, Bolagsverket, Glesbygdsverket samt Riksarkivet* instämmer i förslagen. *Migrationsverket* anser att det kan vara bra med mer central styrning, *Datainspektionen* pekar på vikten av integritetsskydd vid en strukturförändring i statsförvaltningen. *Statskontoret* är inte berett att ta ställning till något av utredningens förslag i nuvarande stadium av utredningsarbetet. *Boverket* anser att flera förslag är oprecist formulerade och därmed svåra att bedöma. *Post- och Telestyrelsen (PTS)* anser att den viktigaste förutsättningen för att kunna implementera förslagen i delbetänkandet är att det råder en hög tillgänglighet till bredband hos de delar av befolkningen och företagen

som har den största nyttan av utredningens förslag. PTS efterlyser också ett större politiskt engagemang på lokal, regional och nationell nivå. *Svenska ESF-rådet* lyfter fram två exempel som kan utgöra förebild till utredningens fortsatta arbete. ESF-rådet har under innevarande programperiod samlokaliseras i åtta regioner tillsammans med Nutek. ESF-rådet lyfter vidare fram erfarenheter från Equal-programmet mellan åren 2000-2006, vilket visar hur olika intressenter kan samverka med myndigheter för att driva ett framgångsrikt utvecklingsarbete med fokus på den enskildes behov och samtidigt minska sektoriseringens negativa konsekvenser. *IFAU:s* huvudsynpunkt är att utredningen inte tillräckligt reflekterat över de problem och kostnader som samverkan inkluderar och att forskningsläget idag inte kan ge någon vägledning om vilka typer av samverkan som verkligen leder till positiva effekter. IFAU har inte kunskap som gör det möjligt att veta sig tillstyrka eller avstyrka de specifika förslag som utredningen har.

*Länsstyrelserna* ställer sig på ett övergripande positiva till förslagen och delar utredarens syn på service. *Södermanlands län* instämmer med utredningens syn på att samordning av myndigheternas service till medborgarna tillsammans med ett väl fungerande system av e-tjänster är en nödvändig utveckling för såväl statliga myndigheter som kommuner. *Länsstyrelsen i Östergötlands län* anser att en grundprincip måste vara att varje myndighet, statlig och kommunal, ska organisera sin service på ett effektivt och billigt sätt och så lätt tillgängligt som möjligt för kunderna. *Länsstyrelsen i Jönköpings län* anser att en tillgänglig och likvärdig samhällsservice utifrån medborgarnas behov är av vital betydelse för regional utveckling och tillväxt. *Länsstyrelsen i Kronobergs län* liksom *Länsstyrelsen i Hallands län* delar utredningens problembeskrivning och analys när det gäller struktur och styrning av den offentliga servicen. utredningen har på ett förtjänstfullt sett utgått från medborgarperspektivet. *Länsstyrelsen i Skåne län* anser att förslagen i delbetänkandet måste sammanvägas och beaktas i samband med överväganden om alla de övriga offentliga utredningar som berör länsstyrelsernas framtida verksamhet. Länsstyrelsernas framtida samlade verksamhetsinriktning måste bedömas i ett sammanhang. *Länsstyrelsen i Västmanlands län* anser att många förslag i betänkandet kan leda till en förbättrad offentlig service i mindre tätorter. *Länsstyrelsen i Örebro län* tillstyrker i allt väsentligt utredningens förslag. *Länsstyrelsen i Dalarnas län* delar utredarens syn på att offentlig service ska utformas och levereras enligt medborgarnas och näringslivets efterfrågan och behov. Länsstyrelsen anser att utredaren i sitt förslag inte tillräckligt belyst en analys av behov och efterfrågan. *Länsstyrelsen i Jämtlands län* anser att förslagen i delbetänkandet kanske fungerar i större tätorter men har svårt att se att strukturen blir ändamålsenlig i glest bebyggda områden. För att kunna ta ett helhetsgrepp på problembilden är det viktigt att utgå från den service som finns idag och se hur tillgänglig den är. *Länsstyrelsen i Norrbottens län* framhåller att samhällsservice bör vara likvärdig och tillgänglig för alla medborgare.

Sammanlagt 26 kommuner ställer sig i huvudsak positiva till utredningens förslag (*Haninge, Huddinge, Sollentuna, Tierp, Östhammar, Vingåker, Gislaved, Tingsryd, Högsby, Oskarshamn, Olofström, Eslöv, Helsingborg, Lomma, Malmö (välkomnar initiativet), Halmstad, Borås, Gullspång, Svenljunga, Trollhättan, Vänersborg, Torsby, Örebro, Älvdalen, Hofors, Kramfors* (exkl. servicevägledare) Ytterligare tre kommuner (*Ydre, Essunga, Krokoms*) instämmer i Småkoms remissvar, som anser att betänkandet är mycket angeläget. *Vingåkers kommun* saknar dock en beskrivning av hur man avser att lösa de juridiska och tekniska hinder som finns för myndighetssamverkan på individnivå och vill påpeka vikten av att underlätta samverkan ur även ur detta perspektiv. *Torsby kommun* anser att fokus på ett tydligare sätt ska utgå ifrån vilken service som den enskilde är i behov av. Av utredningen så får man uppfattningen att man utgår ifrån ett tänkt behov, dvs. vad man tror att medborgarna vill ha. *Gällivare kommun* anser att delbetänkandet innehåller få konsekvensanalyser bortsett från förslaget om finansiering. Detta är en av orsakerna till att förslagen upplevs som svåra att ta ställning till. Även *Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)* välkomnar utredningens förslag.

*Jönköpings läns landsting välkomnar förslagen, Kalmar och Västra Götalands läns landsting* tillstyrker betänkandet i stort, medan *Dalarnas läns landsting* anser att utredningen ger en splittrad bild av tänkbara möjligheter, där staten bör samordna sig enligt regionernas gränser.

Även en klar majoritet av övriga remissinstanser som fackförbund, ideella organisationer, samordningsförbund m.m. ställer sig generellt positiva till delbetänkandets förslag (*LO, Hela Sverige ska leva, Föreningen Landsbygdshandelns Främjande (FLF), Skärgårdarnas Riksförbund (SRF), Bygdegårdarnas Riksförbund, Våra Gårdar, Civildörsvarsförbundet, Synskadades Riksförbund, Samordningsförbundet Botkyrka, Samordningsförbundet Göteborg Hisingen (Delta), Regionförbundet Dalarna*). *Samordningsförbundet Göteborg* lyfter också fram att de erfarenheter som finns i nuvarande samordningsförbund bör beaktas i större utsträckning än vad som hittills framkommit. *Sveriges Pensionärers Riksförbund (SPRF)* framhåller att det är svårt att finna bra förslag på lösningar för den allt äldre gruppen medborgare.

### 1.2 Utredarens programförklaring

*Statskontoret* ser att programförklaringen kraftigt betonar att samverkan inom och mellan statliga myndigheter och kommuner måste öka. Samtidigt anses sakpolitiska förhållanden som försvårar tvärssektoriell samverkan mellan myndigheter ligga utanför utredningens ramar. *Statskontoret* uppfattar betänkandet mer som en idéskiss än som ett underbyggt resonemang om nuvarande brister och möjliga alternativa lösningar.

*Länsstyrelsen i Uppsala län* är positiv till alla dessa programförklaringar men saknar samtidigt ett resonemang om vad som orsakat den försämring som många upplever idag. Att skapandet av ettmyndigheter med koncentration av verksamheten till stora regioner och försämrade tillgänglighet, har stor betydelse för försämringen torde vara ovedersägligt. I ansträngningarna att uppnå likformighet och industriell effektivitet i administrationen har kundperspektivet uppenbarligen glömts bort. Eftersom denna koncentration av verksamheter fortsätter, som det verkar utan tanke på målgruppen, hade en redovisning/analys av tidigare koncentrationsprojekt kunnat vara ett stöd inför verksamhetens omorganisationer.

*Länsstyrelsen i Jönköpings län* ställer sig positiv till utredarens programförklaring och instämmer till fullo i den inledande meningen ”den offentliga förvaltningen är till för medborgarna”. En tillgänglig, fungerande och likvärdig samhällsservice för alla är av fundamental betydelse för medborgarnas möjligheter att ta del av den offentliga förvaltningens service och tjänster. Det krävs förslag på åtgärder för att utveckla och förbättra information och service till medborgarna, vilket är en grundläggande demokratisk rättighet.

*Länsstyrelsen i Blekinge län* instämmer i vad utredaren skriver i sin programförklaring ”*men det räcker inte med god vilja. Det krävs en grundläggande attitydförändring i förvaltningen och handgriplig styrning. Det krävs en handlingskraftig regering och en uppvärdering av förvaltningspolitiken.*”, samt att det är medborgarnas efterfrågan och behov som ska styra utformning och leverans av offentlig service.

*Nutek* påpekar att utredaren skriver ”Mycket har sagts och utretts...alltför lite har åstadkommit!” *Nutek* vill peka på att något faktiskt har åstadkommit inom de områden som utredningen fokuserar på. T.ex. Företagarguiden, Samverkansgruppen starta och driva företag, portalen verksamt.se som är under utveckling, även programmet nystartskontoret.se är samverkan och samordning mellan myndigheter och kommuner. Utredaren efterlyser nya lösningar och organisationsförslag. *Nutek* anser att utredningen i det fortsatta arbetet bättre borde fånga pågående verksamhetsutveckling och samordna sina slutliga förslag med den. En del av frågeställningarna som utredaren tar upp har andra mött och ibland även utvecklat lösningar för.

*IFAU* konstaterar att en explicit utgångspunkt för utredningen är att ökad myndighetssamverkan är bra för medborgarna. Utifrån befintlig forskning vet vi väldigt lite om effekterna av samverkan och samarbete. Utvärderingar av samverkans *effekter* på utfall så som sjukskrivningar eller arbetslöshet saknas i väldigt hög grad. En färsk utvärdering från *IFAU* visar t.ex. att samverkan inom s.k. Resursteam förlängdes sjukskrivningstiderna.

*Åmåls kommun* ställer sig bakom utredarens programförklaring och slutsatser och ser fram emot att utredningen tar fram konkreta förslag som leder fram till den utveckling som efterlyses och som väsentligt kan förbättra medborgarnas tillgång till en bra offentlig service.

*Älvdalens kommun* anser att "Utredarens programförklaring" borde upphöjas till styrdokument för service i samhället. Den lättförståliga och korta texten innehåller egentligen allt som behövs för att utveckla en servicekultur bland aktörer som har service mot medborgarna som främsta verksamhetsområde.

*Kramfors kommun* instämmer i utredarens programförklaring.

*Krokoms kommun* delar den grundsyn om offentlig service som redovisas i utredarens programförklaring.

*Umeå kommun* ställer sig bakom den programförklaring som uttrycks i utredningen.

*Kiruna kommun* ställer sig bakom utredarens programförklaring, men anser att de ideella organisationernas roll i att leverera service bör främst besvaras av de ideella organisationerna själva.

*Småkom* anser att det inledande programavsnittet från utredaren bör kunna gälla som en "grundbult" för den statliga servicen.

*Skärgårdarnas Riksförbund (SRF)* instämmer till alla delar i utredarens programförklaring.

*Handikappförbunden* delar uppfattning i programförklaringen.

*SPRF* framhåller att utgångspunkten i programförklaringen är "Den offentliga förvaltningen är till för medborgarna". Det är också SPRF:s grundsyn. SPRF yttrande utgår ifrån den utgångspunkten.

*Region Dalarna* anser att utredarens programförklaring bör upphöjas till styrdokument för service i samhället.

## 2. Utredningsarbetet

*Glesbygdverket* anser att de utgångspunkter som präglat utredningens arbete känns relevanta och i överensstämmelse med Verkets syn på nödvändiga ambitioner för utredningen. Glesbygdverket delar synen att medborgarnas tillgång till service ska vara likvärdig över hela landet men att lösningarna måste anpassas till de skiftande lokala och regionala förutsättningarna. Service till medborgare med särskilda behov eller i områden med stora avstånd till bemannade servicekontor fordrar särskild

uppmärksamhet i arbetet. Likaså finns behov av att pröva och utveckla okonventionella servicelösningar där serviceutbudet är svagt.

*Gislaveds kommun* anser att de definitioner som sätts upp i avsnittet är en bra utgångspunkt för att kunna föra ett resonemang om vad begreppet *Service i samverkan* kan innebära.

*Kristianstads kommun* anser att utredarens förslag fokuserar för mycket på servicekontor, tyngdpunkten borde istället ligga på hur man ska driva på effektiviseringen av den offentliga sektorn med hjälp av modern teknologi.

*Simrishamns kommun* anser att utredningsdirektiven anger en färdig lösning utan att ha en grundläggande analys av behovet. Utredaren har därmed begränsats i sitt uppdrag.

*Torsby kommun* finner det något anmärkningsvärt att inte utredaren fått ett uppdrag som ska utgå ifrån uppdragsgivarens behov. Det vill säga vilket behov som medborgarna (den indirekta uppdragsgivaren) har av service och information från offentliga myndigheter i allmänhet och statliga myndigheter i synnerhet. Kommunen anser att då staten har kartlagt behovet av service ska man besluta om vilken offentligservice utifrån något slags minimiutbud som ska finnas i varje kommun.

*Hofors kommun* instämmer i utredningens utgångspunkter i punkt 1.2.

*Sundsvalls kommun* tillstyrker delbetänkandets utgångspunkt att en förbättrad service bör utgå från medborgarna och inte tvärt om.

*Företagarförbundet* ställer sig positivt till utredningens utgångspunkt, att service ska samordnas oavsett vilka delar av servicepaketet som drivs i kommunal respektive statlig regi. Ambitionen att samordna servicen till enhetliga kontor är god. Den enskilde företagaren bryr sig sällan om vilken del det offentliga som en viss funktion sorterar under, och informationskostnaden för att hantera flera kontaktpunkter kan antas vara hög för den genomsnittlige ny- eller småföretagaren.

*Småkom* anser att medborgarnas grundläggande intressen alltid måste vara utgångspunkten för hur olika former av välfärdsinriktad service ska utformas. Kommunledningarnas och många av dess medborgares erfarenheter är att flera statliga servicegivare snarare prioriterat företagsekonomisk nytta och andra interna ekonomiska mål än att ge medborgarna maximal service på skilda medborgargrupperns villkor. Exempelen från exempelvis Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Posten och SJ är inte fåtaliga.

*Samordningsförbundet Skellefteå* instämmer i utredningens ståndpunkt att offentlig service ska utformas och levereras för att tillgodose

medborgarnas behov. Förbundet instämmer även i uppfattningen att medborgarnas tillgång till service ska vara likvärdig och med lösningar som är väl anpassade till skiftande lokala och regionala förutsättningar. Den rättsliga regleringen av olika områden som ska underlätta statliga och kommunala myndigheters samarbete och service bör ses över.

### 3. Tillgång till service i nuläget

*Statskontoret* anser att utredningen väljer att ensidigt betona det ena målet, förbättrad tillgänglighet, och förefaller i huvudsak bortse ifrån att detta inte i alla lägen är förenligt med målet om fortsatt effektivisering och kravet på att åtgärderna ska finansieras inom ramen för myndigheternas nuvarande resurser. Målet förbättrad tillgänglighet definierar utredningen som "likvärdig tillgång till service". Utredningen borde tydliggjort vad denna likvärdighet ska innebära. Oavsett om en individ väljer att bosätta sig i en storstad eller i gles-/landsbygd, så innebär valet av bostadsort ofrånkomligen en avvägning mellan vissa för- och nackdelar; storstadsbon vinner bland annat närhet till arbete och service i utbyte mot trängsel och jämförelsevis höga bostadskostnader, medan gles-/landsbygdsbon bland annat vinner närhet till natur och jämförelsevis låga bostadskostnader i utbyte mot längre avstånd till arbete och service. Även om alla medborgare oavsett bostadsort bör ha likvärdig tillgång till "statlig service", är det enligt Statskontorets mening inte självklart att det offentliga åtagandet innebär ett upphävande av skillnader i geografiskt avstånd. Myndigheterna måste kunna välja andra mer ändamålsenliga kanaler för kontakterna med medborgarna.

*Länsstyrelsen i Jönköpings län* delar uppfattningen att telefonen och webben sannolikt kommer att vara de huvudsakliga servicekanalerna i framtiden men saknar förslag på åtgärder om hur fler människor ska få åtkomst till information och service via myndigheternas hemsidor. En åtgärd kan vara att se till att det finns mer publika datorer utplacerade på platser som människor besöker i sin vardag. För de som saknar kunskaper eller intresse krävs det ytterligare satsningar på dels utbyggnad av bredband, dels på kompetenssatsningar för de som inte använder Internettjänster.

*Länsstyrelsen i Västerbottens län* påpekar att i uppräknningen av innehållet i kommunernas förvaltningservice till medborgarna nämns inte teknisk förvaltning.

*Glesbygdverket* konstaterar att utredaren beskriver hur koncentrationen av både privata och offentliga arbetsställen till storstäder och tätorter har påskyndat en negativ utveckling och lett till längre avstånd till fasta servicepunkter. Längre avstånd behöver nödvändigtvis inte betyda sämre tillgänglighet. Ett stort antal människor och arbetsställen saknar dock fortfarande bredband med överföringshastigheter över 2 Mbit/s. Dessa

brister försvårar i hög grad förutsättningarna för medborgarna att tillgodogöra sig befintlig service men även utvecklingen av nya sätt att tillhandahålla service. Även lösningar för medborgare med särskilda behov försvåras av dessa brister.

*Nutek* framhåller att det i genomförandet av tjänsten nystartskontoret i nio kommuner är det kommunerna som är huvudmän. Länsstyrelser har en viss roll men inte som samordnande aktörer. *Nutek* håller med utredaren om att det finns en mångfacetterad flora aktörer som företagare kan vända sig till. Helheten är inledningsvis svåröverblickbar för nyföretagare.

*Transportstyrelsen* delar utredningens förslag att det ska vara lätt för medborgarna att få tillgång till myndighetens serviceutbud.

*Botkyrka kommun* delar utredningens slutsatser och tillstyrker dess förslag i den del det rör tillgång till service.

*Kristianstads kommun* visar på erfarenhet att ca 60% av besökarna till deras medborgarkontor är invandrare.

*Storumans kommun* anser att betydelsen av personliga möten mellan kunnig personal och den enskilda har underskattats i samband med den nu inledda omstruktureringen av statsförvaltningen. Det behövs en mycket bättre analys av vilka typer av ärenden som är lämpliga att sköta ”på distans”. *Storuman* anser att kundperspektivet måste stärkas. Myndighetens behov och perspektiv kan aldrig vara viktigare än den enskildes rätt till god och rättssäker service.

*Kiruna kommun* framhåller att en befintlig nationell infrastruktur som inte omnämns i utredningen är det nätverk av lärcenter för lokal kompetensförsörjning som främst finansieras av kommuner och som kan vara en tillgång vid ett genomförande av utredningens förslag. Vidare är det inte helt sant att det är ointressant vem som levererar service. Då kommunikationen med myndigheten inte fungerar kan konceptet ”en ingång” skapa otydlighet gentemot medborgaren och en otillfredsställande arbetssituation för den personal som ska representera myndigheten utan att i realiteten kunna påverka ärendehandläggningen. Glesbefolkade områden kan riskera att drabbas dubbelt negativt då en betydande kanal för leverans av service är webben.

Utbildningsbakgrunden nämns som den mest betydande faktor vad gäller tillgänglighet till Internetvärlden i hemmet. Utbildningsnivån i landbygdskommuner är generellt lägre och detta i kombination med en, i vissa områden, begränsad bredbandsutbyggnad kan ge en effekt som är dubbelt negativ. Ett komplement till de beskrivna kanalerna för leverans av service kan vara befintliga bokbussar. Etableringen av en särskild servicemyndighet kan vara ett bra sätt att under en övergångsperiod fungera som katalysator och drivkraft för samverkan.

*Hela Sverige ska leva* instämmer i den beskrivning som ges. Landsbygdshandeln bör därför på allt sätt värnas.

*Samordningsförbundet Skellefteå*, vad gäller vidare analys av den grupp människor som befinner sig i utanförskap skulle ungdomars användning av webb och Internet för offentlig information i kombination med socioekonomisk tillhörighet kunna utgöra ett intressant exempel. Begreppet utanförskap bör definieras tydligare. Samordningsförbundet instämmer i bedömningen att utvecklingen av nya e-tjänster försvåras på grund av den bristande samordningen av de olika myndigheternas verksamhetssystem. Vidare stödjer Samordningsförbundet SKL:s förslag om att skapa en gemensam ingång till myndigheter på lokal nivå för denna målgrupp.

#### 4. Problemidentifiering och analys (kap. 3 i utredningen)

*Migrationsverket* anser att begreppet medborgare är ett alltför snävt begrepp. Sökande som inte fått tillstånd att stanna i Sverige identifierar sig knappast med begreppet medborgare. Om det används fortsättningsvis bör det tydligt framgå att även personer från andra länder med eller utan tillstånd eller svenskt medborgarskap också omfattas av begreppet. Det hade varit önskvärt om utredaren tagit upp sekretessfrågorna. Det saknas resonemang kring hur fysiska möten, telefonkontakter och webbtjänster bör förhålla sig till varandra utifrån olika medborgares perspektiv. Det är viktigare att de kanaler som medborgaren har att välja mellan har hög kvalitet än att varje medborgare har omedelbar närhet till det personliga mötet. I det fortsatta arbetet bör särskild hänsyn tas till de behov som nyanlända och invandrare i Sverige kan ha på grund av språksvårigheter. Det är anmärkningsvärt att utredaren tar upp medborgarnas behov utan att hänvisa till, eller föreslå någon undersökning där medborgarnas synpunkter utgör grunden för förslagen i betänkandet.

*Länsstyrelsen i Uppsala län* instämmer i att regeringen är ansvarig för hur mixen av teknikstödd service och möjligheter till personliga möten ska se ut. Uppdraget får inte överlåtas till enskilda myndigheter. Om den eftersträvade serviceförbättringen kan genomföras utan organisatoriska förändringar kan inte bedömas av länsstyrelsen. Kommunernas roll i styrningen av service och samverkan behöver ses över. Samtidigt måste kommun – statrelationen i detta samarbete formuleras tydligt.

*Länsstyrelsen i Jönköpings län* finner att det i kapitel 3 framgår bl.a. att det på det hela taget saknas generella mål för god service och myndigheternas samverkan. Tydliga och konkreta mål för en god samhällsservice, i kombination med ändamålsenlig styrning och uppföljning, är av yttersta vikt för att uppnå en tillgänglig och likvärdig

samhällsservice baserad på medborgarnas olika behov. Länsstyrelsen anser att behovet av en tydligare och bättre styrning från regeringen bör betonas starkare i slutbetänkandet. Regeringen kunde ge länsstyrelserna i uppdrag att etablera lokala servicekontor för samtliga myndigheter, i förekommande fall i samverkan med kommuner och andra intressenter.

*Länsstyrelsen i Gotlands län* delar den problembeskrivning och analys som redovisas i delbetänkandet. Slutsatsen att det är nödvändigt att både stat och kommun samverkar i gemensamma servicekontor delas i huvudsak. Det är dock viktigt att beakta att det råder stora skillnader inom och mellan Sveriges olika län och regioner. En tydlig statlig styrning för att tillgodose de enskilda företagens och medborgarnas behov av samhällsservice måste vägas mot de krav på effektivitet och sänkta kostnader som ställs på enskilda myndigheter. Utbyggnad av myndigheternas IT-tjänster måste koordineras med tillgången till Internet och överföringskapacitet, speciellt på landsbygden. Då utbyggnaden av bredband på kommersiella villkor i dagsläget inte sker över hela landet, måste staten ta ett övergripande ansvar för att det finns tillgång bredband av tillräcklig kapacitet så att medborgare och företag i hela Sverige har tillgång till tjänsterna.

*Länsstyrelsen i Blekinge län* för fram att gemensamt för politikområdena förvaltningspolitik och regionalpolitik, är den allvarliga brist som utredningen pekar på när det gäller de statliga myndigheterna i gemen. Det saknas i stort sett generella mål för god service och för myndigheternas samverkan.

*Länsstyrelsen i Västra Götalands län* instämmer i utredningens konstaterande att det under överskådlig tid kommer att finnas ett behov av personliga möten i fråga om samhällets service till medborgarna. Detta gäller inte minst för många människor med utländsk bakgrund, som av språkskäl kan ha svårt att utnyttja service via telefon eller Internet. Länsstyrelsen instämmer också i beskrivningen av hur myndigheternas kontorsstruktur utvecklats. Länsstyrelsen har respekt för, och stödjer, myndigheternas behov av en effektiv och rationell fördelning av servicekontor över landet. Kontorsplaneringen sker i huvudsak sker utifrån det egna sektorsområdets intressen och behov. Därigenom förloras sannolikt möjligheter till lösningar, som skulle kunna ge medborgarna en större lokal närvaro av statlig service i vissa fall.

*Länsstyrelsen i Örebro län* gör samma problemidentifiering och analys som utredaren, men kan konstatera att de statliga myndigheterna borde få ett tydligare uppdrag från regeringen att medverka till servicelösningar och samverka med andra myndigheter som kommunala organisationer. med uppdraget skulle följa resurser eller någon form av uppstartsmedel under en begränsad tid för att stimulera kommunerna och myndigheterna att ta sig an frågan och påbörja arbetet.

*Länsstyrelsen i Västerbottens län* vill peka på vikten av att regeringen ger tydliga direktiv och styrning så att gemensamma målsättningar och helhetssyn avseende medborgarservice underlättas inom olika sakområden på den statliga nivån.

*Glesbygdsverket* anser att IT-utvecklingen skapar möjligheter för att förbättra servicen till medborgarna genom nya sätt att kunna tillhandahålla service. Glesbygdsverket delar bedömningen att det förmodligen alltid kommer att finnas människor som är i behov av service genom personliga möten. Verket vill därför understryka vikten av att utbudet av service måste anpassas till olika förutsättningar och till människors olika behov. Användning av olika typer av IT-system och skilda tidsplaner för införandet av sådana nya tjänster kan också innebära svårigheter vid förmedling av servicetjänster. Vidare delas bedömningen att regeringen måste ta ansvaret för att det utvecklas gemensamma och synkroniserade lösningar för hela den offentliga förvaltningen.

*Nutek* delar utredarens önskan om behovet av övergripande kanalstrategier för statsförvaltningen. Myndigheter bör med fördel utveckla informationsprodukter och tjänster nationellt och leverera dem lokalt eller nationellt. Myndigheter bör erbjuda information och tjänster via flera olika kanaler så att alla nyföretagare och företagare kan nå dem på ett effektivt sätt där och när de behöver dem. Kundernas individuella preferenser oavsett målgruppstillhörighet samt informationsprodukternas och tjänsternas egenskaper bör vara styrande för myndigheterna i valet av kanal för leverans. Begreppet e-förvaltning bör underordnas en sammanhållen förvaltning. Den elektroniska förvaltningen klarar inte hela myndighetsåtagandet. Utvecklingen av webben måste stimuleras ytterligare. Verksamhetsutvecklingen i staten och kommunerna bör ha en sammanhållen förvaltning i sikte, inte bara e. Nuteks upplevelse av utredningen är att den behandlar det personliga mötet och kontorslösningar men än så länge väjer från att rita den större kartbilden där flera mötestyper via olika kanaler behandlas på ett likvärdigt sätt. Det finns alltid en risk för att det sätts likhetstecken mellan e-förvaltning och enstaka e-tjänster på myndigheters eller kommuners webbplatser. Nutek efterlyser en fördjupad analys som jämför kanaler, ser på kanalernas respektive specifika leveranskvalitéer och diskuterar hur de kan samverka i ett sammanhållet system. Behovet av att öka insatser för utvecklad ledning och styrning av statsförvaltningen behöver ägnas uppmärksamhet.

*ITPS* framhåller att det är viktigt att även vara medveten om betydelsen av serviceutbudets flexibilitet. Detta eftersom tillgänglighet omfattar fler dimensioner än geografi, tid och infrastruktur. Med flexibilitet avses här bland annat serviceinstansens förmåga att tillgodose olika individers och företags skilda behov av serviceutformning, öppettider, bemötande, mm.

*Konsumentverket* anser att om en likvärdig tillgång till service ska kunna uppnås måste den service som erbjuds vara tillgänglig och användbar för alla, inklusive personer med olika funktionsnedsättningar. Det som måste beaktas är lokalerna, tekniken för kontakterna, webbplatserna och informationens utformning och innehåll.

*IFAU* saknar en ordentlig beskrivning av hur stort behovet av samverkan mellan myndigheter verkligen är. IFAU skulle gärna se ett faktaunderlag som tydliggör behovet av samverkan. Enklare former av samverkan är förmodligen motiverade och relativt oproblematiske – t.ex. organ som kan slussa medborgarna till rätt instans. Men även för den typen av samverkan skulle det vara intressant med en tydligare beskrivning av behovet, eftersom det finns kostnader för sådana organ. Ju djupare och mer omfattande samverkan man tänker sig, desto viktigare blir det med en kartläggning. Man bör komma ihåg att den organisationsstruktur som finns idag sannolikt är rimlig för att hantera en mycket stor del av de ärenden som är aktuella. Och av de ärenden som involverar olika sektorer kan troligen många klaras av med enklare former av samarbete och informationsutbyte.

*Transportstyrelsen* anser att de problem och den analys som anges i delbetänkandet vad gäller styrning i stort stämmer med de frågor som finns inom Transportstyrelsens områden. Trots att det finns en stor vilja att redan nu ha gemensamma servicekanaler kan Transportstyrelsen se att det finns vissa svårigheter med att hantera dessa när det gäller frågor kring finansiering och ansvarsfördelning och kraven på samverkan mellan myndigheter och kommuner behöver därför tydliggöras i regeringens regleringsbrev till berörda myndigheter.

*Botkyrka kommun* delar utredningens slutsatser rörande problemlösningsmetoder och analys.

*Kristianstads kommun* delar utredarens uppfattning att olika lösningar för information och tjänster på webben inte får sjösättas av enskilda myndigheter utan att de stämmer av mot helheten. E-delegationen får sannolikt en viktig roll här.

*Simrishamns kommun* är av uppfattningen att genomförda organisatoriska förändringar hos myndigheterna medfört en försämrad service till medborgarna på lokal nivå. Därför är det viktigt att de statliga myndigheterna har tydligt formulerade direktiv.

*Åmåls kommun* ser positivt på utredningens slutsats att lokalisering av statliga myndigheter kan vara en viktig regional utvecklingsfråga. Det är viktigt att kommunerna får möjlighet att genom samverkan kunna påverka lokalisering och omfattning av lokal statlig service.

*Torsby kommun* påpekar att utredaren ser ett antal områden inom vilket det finns vissa hinder mot att få till stånd fungerande samverkan. Förutom att statliga verk och myndigheter har olika strukturer på sina organisationer så kan lagstiftningen utgöra ett hinder för samverkan. Det är främst sekretesslagstiftningen som försvårar samverkan mellan myndigheter inom främst den sociala sektorn. Det finns lösningar på hur man kan möjliggöra för samverkan trots sekretessen i stället för att ändra lagen. En sådan lösning är att få den enskilde att skriva en fullmakt om att myndigheterna får ta del av varandras information avseende den enskilde personen. Kommunens erfarenhet är att de allra flesta är positivt inställd till detta. Ett annat problemområde är hur gränsdragningen ska se ut mellan de samverkande myndigheterna.

*Älvdalens kommun* framhåller att det i utredningen pekas på att det inte finns några generella mål för god service och myndigheternas samverkan. Detta torde vara en av de viktigaste förklaringarna till den utveckling som skett under senare år när myndigheter var och en för sig genom förmenta rationaliseringar avlövade många orter dess rättmätiga service. Som enskild kommun har det ofta upplevts som en kamp mot anonyma makter när meddelanden kommit om försämrade service eller utebliven service som från kommunens sida anses vara självklara. Detta gäller inte bara myndigheter utan också företag. Kommunen tillstyrker att mål för service läggs fast för myndigheter och servicefunktioner.

*Storumans kommun* framhåller att det är möjligheten till det personliga mötet som fått stå tillbaka för uppbyggnaden av ”centrala förvaltningsfabriker”. De möjligheter som den nya tekniken gett att nära människor handlägga även komplicerade ärenden har inte alls nyttjats. Kommunen delar uppfattningen att regeringen inte kan överlåta till enskilda myndigheter att utforma goda servicelösningar. En godtagbar statlig närvaro även i gleset bebodda områden kan bara uppnås genom att myndigheterna samverkar i gemensamma servicekontor. En samlokalisering med kommunal verksamhet ska ske när detta är möjligt. Medborgarkontorets rättsliga ställning i såväl den statliga som kommunala förvaltningen måste stärkas. Generella mål för statsförvaltningens servicenivå, lokala närvaro och samverkan med andra aktörer måste tillskapas. Förvaltningslagen bör därför omarbetas och förtydligas bl.a. när det gäller krav på att myndigheterna under acceptabla former ska kunna ta emot besök och därmed möjliggöra en dialog med den enskilde.

*Kiruna kommun* anser att det är bra om statliga myndigheters samrådsskyldighet införs snarast så att den utökade samverkan som föreslås tidigareläggas något. Kommunen ser inte heller några påtagliga, negativa konsekvenser av en tidigareläggning av samrådsskyldigheten. Kiruna kommun ser det som en självklarhet att serviceleveransen anpassas till alla medborgare. Då skapas en robust infrastruktur där inga speciallösningar behövs för enskilda grupper. Konsekvensen av detta är

att t.ex. landsbygden inte bör betraktas som en särart utan som del av helhet som bör ges tillgång till samma servicenivå som övrig befolkning. Förändringar i leveranssystemet bör ej genomföras innan ett nytt robust ersättningsystem finns på plats för att bibehålla och stärka trovärdigheten och tilliten till offentlig service. Kiruna kommun ställer sig tveksam till ett ”krav” på samlokalisering med statliga myndigheter, medan en samordning av offentliga resurser är bra. En långsiktig satsning på struktur för serviceleverans behöver bygga på generella lösningar som är centralt beslutade utifrån ett koncepttänkande. En långsiktig satsning förutsätter också stabil finansiering.

*Företagarna* delar den problembeskrivning som ligger bakom utredningen. ”Stuprören” har medfört en omfattande minskning av offentlig service på mindre orter i Sverige. Den hade inte behövt ske i samma omfattning om offentliga myndigheter, statliga och kommunala, hade samarbetat bättre.

*Hela Sverige ska leva* instämmer i utredningens problemidentifiering och analys som sätter fingret på viktiga skäl till att det inte fungerar. Utredaren visar att det finns mycket att göra när det gäller styrningen. Det handlar om insikt och viljeinriktning. Vår förhoppning är att regeringen ska ta tillvara utredningens analys.

*Handikappförbunden* saknar förslag om hur tillgänglighet ska skapas för personer med funktionsnedsättning. Förbunden utgår från att denna fråga behandlas grundligt i slutbetänkandet och att regeringen tar ställning till innebörden av likvärdig service.

*Samordningsförbundet Göteborg Hisingen (Delta)* vill också lyfta fram behovet av en relevant analys av de svårigheter som samverkan är förenat med. Detta har belysts i flera statliga utredningar och i flera vetenskapliga avhandlingar och uppsatser. De svårigheter som forskningen lyfter fram kan härledas från *strukturella problem* dvs. ansvar, mål och uppdelning av uppgifter, *processuella problem* dvs., att få medarbetare och chefer att samarbeta över myndighetsgränser där man har gemensamma arbetssätt och metoder och *kulturella problem* dvs. det som försvårar samverkan på grund av olika begrepp/språk, maktrelationer och umgängesformer. Samordningsförbundet menar att utan denna analys riskerar de förslag till åtgärder för att förbättra samverkan inte bli tillräckliga.

*Samordningsförbundet Skellefteå* instämmer i att det saknas generella mål för god service och för myndigheternas samverkan. Framförallt när det gäller personer i utanförskap och i behov av samordnad rehabilitering. Det är också en riktig slutsats att regeringen inte kan överlåta till enskilda myndigheter att utforma generella lösningar. regeringen bör bli tydligare på denna punkt. Samordningsförbundet understryker utredarens ställningstagande att en starkare centralstyrning på olika

nivåer inom staten som helhet inte får tillåtas leda till att samverka med andra organisationer försvåras liksom att konkreta, långsiktiga verksamheter i amverkan inte ska bygga på provisoriska lösningar. Vidare instämmer Samordningsförbundet i slutsatsen att det är viktigt att medborgarna får rätt stöd tidigt i en ärendeprocess och att det är till fördel både för den enskilde och myndigheten. Samordningsförbundet stödjer bedömningen att det måste finnas en central mottagare av förslag från de som på lokal och regional nivå ser konkreta behov och möjligheter.

*Synskadades Riksförbund* påpekar att det inte finns någon analys av personer med funktionsnedsättnings behov och förutsättningar.

*Region Dalarna* anser att det inte finns några generella mål för god service torde vara en av de viktigaste förklaringarna till den utveckling som skett under senare år. Region Dalarna tillstyrker att mål för service läggs fast för myndigheter och olika servicefunktioner.

## 5. Struktur för tillgänglig service

### 5.1 En servicestruktur som utgår från den befintliga (4.1)

#### *Synpunkter på de pågående etableringarna av servicekontor*

**Förslag:** Regeringen uppdrar åt Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket att samråda med berörda kommuner angående deras pågående och kommande etableringar av lokala servicekontor och samverkanskontor. En gemensamt framtagen, kommunal och statlig fysisk servicestruktur ska eftersträvas i varje kommun. Uppdraget ska lämnas snarast, utan att vårt slutbetänkande avvaktas.

*Försäkringskassan (FK)* och *Skatteverket* anser att ett sådant uppdrag inte ska lämnas med hänvisning till komplexiteten i den statliga servicegivningen. Myndigheten strävar efter att erbjuda enhetlig och likvärdig service i hela landet och har krav på att upprätthålla kvalitet och rättssäkerhet i den service som ges. Försäkringskassan har på de flesta håll en väl utbyggd samverkan med kommunerna. Det finns ett omfattande samarbete genom den finansiella samordningen. Förutom Finsam är det vanligt med samarbete med arbetsförmedlingar och kommunala förvaltningar som arbetsmarknadsenheter och socialtjänst. Landets kommuner har ett starkt självstyre och många kommuner bedriver ett intensivt eget utvecklingsarbete för att förbättra för den enskilde medborgaren. Detta sker ofta i form av att man utvecklar egna mer aktiva och lättillgängliga hemsidor. Förutsättningarna, och intresset, från olika kommuner att delta i ett utvecklingsarbete i den riktning som myndigheterna för närvarande driver är med all sannolikhet väldigt varierande, eftersom det är en så stor variation i kommunens storlek med allt ifrån storstadskommuner till mycket små glesbygdskommuner.

Myndigheternas eget utvecklingsarbete hade inte heller kunnat drivas på så snabbt om man hade varit tvungen att ta hänsyn till de kommunala beslutsprocesserna.

*Kammarkollegiet* har inga invändningar mot förslaget att regeringen ska uppdra åt Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket att samråda med berörda kommuner angående deras pågående och kommande etableringar av lokala servicekontor och samverkanskontor. Detta är i linje med regeringens handlingsprogram för e-förvaltning enligt vilket samordningen företrädesvis bör ske inom utpekade sektorer och med samordningsansvariga myndigheter. Kollegiet understryker att de statliga myndigheterna själva bör avgöra hur verksamheten ska bedrivas och var kontor ska etableras. Inrättandet av lokalkontor måste styras av efterfrågan på den typ av service som på ett effektivt och professionellt sätt kan lämnas vid sådana kontor.

*Länsstyrelsen i Uppsala län* anser att det blir nödvändigt att involvera fler myndigheters tjänsteutbud i dessa verksamheter, för att kunna erbjuda de tjänster som medborgarna förväntar sig så blir det. Exempel på sådana myndigheter är Bolagsverket och Lantmäteriverket vilka båda har tillväxtbetydelse.

*Länsstyrelsen i Södermanlands län* anser att när det gäller den genomförda etableringen av statliga servicekontor för Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Skatteverket borde länsstyrelserna, som samordnare av statlig verksamhet, varit delaktiga i processen och samråd även ha skett med berörda kommuner.

*Länsstyrelsen i Blekinge län* instämmer i nödvändigheten av att den etablering av statliga servicekontor som pågår sker i samråd med berörda kommuner. Det finns anledning att påtala att denna utveckling av statlig service även bör ske i samråd med berörd länsstyrelse.

*Länsstyrelsen i Gävleborgs län* är positiv till förslaget.

*Länsstyrelsen i Västernorrlands läns län* anser att uppdraget till Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket inte bör lämnas utan att länsstyrelsernas medverkan tydliggörs i enlighet med ansvaret för den regionala samordningsprocess, som förordas under bl.a. avsnitt 5.3.

*Glesbygdverket* delar utredarens syn att de statliga myndigheterna ska åläggas att samråda med berörda kommuner angående pågående och kommande etableringar av olika former av servicekontor. En gemensam framtagen kommunal och statlig servicestruktur bör eftersträvas.

*Arbetsförmedlingen (AF)* har på de flesta håll en mycket väl utbyggd samverkan med kommunerna. Den enskilda kommunen och

Arbetsförmedlingen har många naturliga beröringspunkter. Vi har haft gemensamma arbetsmarknadsnämnder. Vi har idag arbetsmarknadsråd. Det är helt naturligt för Arbetsförmedlingen att alltid samråda med berörd kommun vid olika förändringar i arbetsmarknadspolitiken. Så sker också i samband med etableringar av service- och samverkanskontoren. I många fall är kommunerna en av Arbetsförmedlingens viktigaste samarbetspartner. Landets kommuner har ett kraftfullt självstyre och många kommuner bedriver ett intensivt eget utvecklingsarbete för att förbättra för den enskilde medborgaren. Detta sker ofta i form av att man utvecklar egna mer aktiva och lättillgängliga hemsidor. Förutsättningarna, och intresset, från olika kommuner att delta i ett utvecklingsarbete i den riktning som myndigheterna för närvarande driver är med all sannolikhet väldigt varierande, eftersom det är en så stor variation i kommunens storlek med allt ifrån storstadskommuner till mycket små glesbygdskommuner. Myndigheternas eget utvecklingsarbete hade inte heller kunnat drivas på så snabbt om man hade varit tvungen att ta hänsyn till de kommunala beslutsprocesserna. Därför är Arbetsförmedlingen tveksam till att ett sådant uppdrag lämnas med hänvisning till komplexiteten i den statliga servicen och myndighetsutövningen. Myndigheten har som uppgift att erbjuda likvärdig service i hela landet och upprätthålla en god kvalitetsnivå och rättssäkerhet i den service som ges.

*Nynäshamns kommun* anser att detta stämmer bra överens med det arbete som kommunen inlett med sina samverkanspartners, AF och Fk. Den fysiska närvaron av de statliga myndigheterna som bör eftersträvas i varje kommun är positivt. Kombinationen av att kommunen kan lära sig att göra information mer lättillgänglig samtidigt som de statliga myndigheterna har en fysisk närvaro ökar incitamenten för en lyckad samverkan.

*Södertälje kommun* föreslår utifrån ett näringslivsperspektiv även samverkan med t.ex. Bolagsverket, ALMI och PRV.

*Gislaveds kommuns* erfarenhet av Fk:s, Af:s och Skatteverkets etablering av lokalsamverkan och tjänstesamverkan är att den kom till stånd utan kommunikation med den kommunala nivån. Därmed fanns inte möjligheter att undersöka utökad samordning med kommunala verksamheter. Det måste finnas informationsplikt och arenor för samtal om hur servicestrukturer kan kombineras och stödja varandra. Länsstyrelsen kan här spela en viktig roll.

*Malmö kommun* instämmer i förslaget att en gemensam servicestruktur ska eftersträvas i varje kommun anpassad efter lokala behov.

*Simrishamns kommun* anser att förslaget är en god tanke, men det förutsätter att det finns en fastlagd service som en statlig myndighet är skyldig att erbjuda medborgarna på lokal nivå i varje enskild kommun.

*Dals-Eds kommun* anser att ett sådant uppdrag skulle dels möjliggöra att samverkansprocessen tar fart på allvar och dels att en enhetlig struktur för hela landet kan uppnås när det gäller en myndighetsgemensam servicestruktur. Det är viktigt att miniminivån av service tydliggörs ytterligare. Det är till exempel en avsevärd skillnad mellan samlokalisering av myndigheter i en lokal och samtjänst där det föreligger en kvalificerad service att tillgå direkt på plats.

*Göteborgs kommun* tillstyrker förslaget att samordna statlig och kommunal service.

*Partille kommun* ser positivt på att utveckla samverkan med de statliga myndigheterna, såväl lokalmässigt som verksamhetsmässigt. Drivkraften för samverkan ska framförallt vara bättre service till medborgarna men självklart kan samverkan också effektivisera den egna verksamheten och bidra till minskade kostnader. Det är viktigt att ansvarsgränserna mellan kommun och stat vid en sådan samverkan inte blir otydliga.

*Trollhättans kommun* är i grunden positiv till att en sådan dialog åstadkoms i samband med statliga myndigheters omstruktureringsarbete. Denna omstrukturering får dock inte urholka ansvarsgränserna mellan stat och kommun. En samverkan med statliga myndigheter kan ske under förutsättning att det leder till högre effektivitet eller bättre och högre servicenivå. utan att skapa otydlighet i ansvarsfrågan. Detta ska ske utifrån de lokala villkoren och utifrån medborgarnas och näringslivets behov. Man kan självfallet tänka sig en situation där kommunen utför vissa tjänster åt staten, men dessa måste avgränsas noga och finansieras fullt ut.

*Örebro kommun* stödjer den tanken och tycker precis som utredningen att uppbyggnaden av servicekontoren ska utgå från den struktur med kommunala och statliga kontor som finns idag. Viktigt blir att bygga servicen kring de fysiska kontor som känns mest naturliga för medborgarna att besöka. Biblioteket känns då som en neutral och naturlig punkt. Andra alternativ kan vara stora köpcentrum i citymiljö.

*Kramfors kommun* vill särskilt lyfta fram detta förslag.

*Dorotea kommun* föreslår att försäkringskassa, arbetsförmedling och polis ska finnas i varje kommuncentrum. Grundförutsättningen för samlokalisering är att det finns myndigheter att samlokalisera.

*Vilhelmina kommun* betonar starkt att grundförutsättningen för samlokalisering är att det finns myndigheter att samlokalisera.

*TCO* konstaterar att det inom den statliga förvaltningen – inte minst inom stora och tunga myndigheter (FK, AF och Skatteverket) under

senare år har skett en kraftig koncentration av arbetet och servicemöjligheter – och som vi ser det har det inte alltid utgått utifrån medborgarnas intresse utan mer av besparingskäl och kopplat till stora kostnader för IT-utveckling. Här har tongivande myndigheter drivit på utvecklingen med politikernas goda minne - i många fall p.g.a. för knappa anslag – mot telefon och internetjänster - på ett sätt som delvis strider mot uppdraget i denna utredning. Naturligtvis ska Internet- och telefonitjänster utvecklas men det finns även ett stort behov av personlig service för många medborgare och som är helt nödvändig för att stat- och kommun ska klara sitt åtagande gentemot medborgarna. Dessutom har politikerna ändrat och försämrat i regelsystemen för ex FK och AF som i stor utsträckning påverkat de anställdas möjligheter att lösa sin uppgift – givet de försättningar myndigheter och anställda fått.

*Hela Sverige ska leva* instämmer i utredningens förslag. Det är bra att utgå från en befintlig servicestruktur.

*Småkom* anser att det är svårt att bortse från slutsatsen att de tre statliga institutionerna skapade sin egenlösning i syfte att undvika nya typer av samordnade lösningar där även andra offentliga och privata skulle kunna erbjudas utrymme i integrerade serviceenheter och få ett ord med i laget. SmåKoms mening är att denna särlösning inom den statliga sfären ifrågasätts och byts ut mot en servicelösning där en dialog mellan staten, kommunerna och lokala ideella organisationer avgör hur samordnade servicelösningar ska avgränsas, lokaliseras och samordnas

*Civilförsvarsförbundet* tillstyrker förslaget.

*Handikappförbunden* stödjer utredarens förslag, men vill betona vikten av kopplingen till landstingets tjänster. Dessa är av stor vikt för många personer med funktionsnedsättning i behov av t.ex. rehabilitering och habilitering.

*Samordningsförbundet Göteborg Hisingen (Delta)* anser att ett sådant samråd bör utgå från den struktur som finns genom FINSAM-lagen. I de fall ett servicekontor ska omfatta andra sakområden än de som regleras av FINSAM bör FINSAM-lagen justeras och bli mer flexibel.

*Samordningsförbundet Skellefteå* instämmer i förslaget.

## 5.2 En grundstruktur för serviceleverans (4.2)

**Förslag:** En grundläggande struktur för offentlig service ska bygga på närvaro i olika former och med olika bredd och djup. Den ska också bygga på utvecklade former för samverkan mellan kommunerna och de statliga myndigheterna. Huvudkomponenter i servicestrukturen är lokala servicekontor, där myndigheterna har personal, och servicepunkter där service ges via IT. Servicevägledare hänvisar dem som har behov av det. På en servicepunkt ska det vara möjligt att få teknisk assistans.

*Migrationsverket* anser att det är bra att utredningen renodlar benämningarna. Det är i grunden positivt med en gemensam servicestruktur med servicekontor och servicepunkter. Migrationsverket saknar dock resonemang kring den totala kostnadseffektiviteten för statsmakterna och ser en stor risk för parallella strukturer. Det är fullt möjligt att ta emot och besvara frågor via webbkamera, men det måste finnas en effektivitetsvinst i att myndigheterna ska bemanna en sådan funktion. Frågan bör utredas närmare. Migrationsverket är tveksamma till mobila handläggare för verkets egna frågor.

*Försäkringskassan (FK)* och *Skatteverket* avstyrker förslaget. Myndigheternas erfarenheter talar för att efterfrågan på service från olika personer hög grad är helt individrelaterad. För att kunna lämna god medborgarservice krävs också tillgång till uppgifter i myndigheternas register. Myndigheterna vill därför själva pröva i vilken grad myndighetsgemensamma servicehandläggare kan effektivisera och förkorta myndighetskontakterna. Detta hindrar inte att enskilda kommuner utvecklar egna serviceroller för att förbättra den enskildes vägledning på olika sätt. Rollen servicevägledare kan bli ett dubbelarbete där det är stor efterfrågan på service. Försäkringskassan och Skatteverket bygger vidare på regeringens uppdrag att utveckla och fördjupa samverkan mellan myndigheterna. Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen kommer tillsammans att genomföra en pilotverksamhet på något eller några servicekontor med syfte att pröva möjligheten att utveckla en ny roll i form av servicehandläggare. Den tänkta servicehandläggarrollen avses omfatta alla tre myndigheterna med syfte att på ett mycket tidigt stadium i den enskildes process finna rätt väg att gå vidare. Den här tänkta rollen är helt myndighetsinriktad. Inom kort kommer också den nya pensionsmyndigheten till och man vill från det hållet också basera sin service på befintliga strukturer och inte bygga egna enheter.

*Socialstyrelsen* är positiv till den föreslagna strukturen men konstaterar att nya strukturer inte kan undanröja alla problem som sammanhänger med att statliga och kommunala myndigheter har skilda uppgifter. Behovet av nya strukturer måste därför anpassas till lokala förutsättningar och behov. Socialstyrelsen kommenterar behovet av samverkan generellt sett: I socialtjänstlagen (SFS 2001:453) finns flera bestämmelser som understryker betydelsen av samverkan både på övergripande nivå och kring enskilda individer. Eftersom samverkan är ett medel för att uppnå målen i lagstiftningen varierar också behovet av lokal samverkan med demografiska faktorer. För barn och unga som far illa eller riskerar att fara illa har Myndigheten för skolutveckling, Rikspolisstyrelsen och Socialstyrelsen gemensamt utarbetat en strategi, som till stora delar är relevant också för samverkan kring andra grupper i samhället. I detta styrdokument betonas sammanfattningsvis att god och stabil samverkan förutsätter styrning, struktur och samsyn. Styrningen,

dvs. att den politiska och administrativa ledningen inom berörda organisationer aktivt tar ställning för samverkan, är kanske det mest centrala. Om inte samverkan stöds på ledningsnivå kommer den bara att fungera kortsiktigt och personbundet. Stabil och effektiv samverkan kräver också en god struktur för att kunna överbrygga strukturella hinder i form av skilda regelsystem m.m. Vidare krävs att de samverkande verksamheterna har ett tydligt gemensamt mål, att de har definierat den gemensamma målgruppen och kartlagt de behov som man vill tillgodose med samverkan. Verksamheterna behöver dessutom förbättra sin kommunikation och öka samsynen för att övervinna kulturella hinder i form av skilda ideologier och kunskapsbakgrunder. Det är Socialstyrelsens förhoppning att dessa slutsatser tas tillvara i utredningens fortsatta arbete.

*Kammarkollegiet* har inte några principiella invändningar mot en servicestruktur som innefattar de två nivåerna lokala servicekontor och servicepunkter, även om det i betänkandet saknas underlag för att bedöma behovet av sådana institutioner och vilka uppgifter som de konkret ska hantera. Kammarkollegiet ställer sig avvisande till tanken att det utöver dessa institutioner ska inrättas särskilda servicevägledare. Redan i dagsläget åligger det myndigheter att hjälpa medborgarna att komma fram till rätt myndighet. Enligt kollegiet är en bättre väg att stärka insikten hos de offentliganställda att de har en långtgående serviceuppgift i förhållande till medborgarna än att inrätta särskilda servicevägledare.

*Länsstyrelsen i Uppsala län* delar uppfattningen att telefon och webb kommer att vara de huvudsakliga servicekanalerna i framtiden. Båda dessa kanaler måste utvecklas och göras användarvänliga. Med stor sannolikhet är de medborgare som saknar tillgång till Internet även okunniga i hur webbservice kan utnyttjas. Det är absolut nödvändigt att detta utbud görs tillgängligt för alla.

*Länsstyrelsen i Södermanlands län* anser att den struktur för service som utredningen föreslår inte lämnar tillräckligt utrymme för regionala variationer, nytänkande och lokala lösningar. Möjligen kan en mer enhetlig struktur behövas i glesbygds- och avfolkningsbygder.

*Länsstyrelsen i Östergötlands län* finner de nämnda komponenterna IT/Telefoni, Lokala servicekontor, Servicepunkter, Servicevägledare, Mobila handläggare ändamålsenliga att basera diskussionen på.

*Länsstyrelsen i Jönköpings län* stöder förslagen om att ett nät av lokala servicekontor, servicepunkter och servicevägledare ska utgöra basen i den offentliga servicen i landet. Samtidigt är det viktigt att själva innehållet i servicen och dess lokalisering anpassas till medborgarnas behov.

*Länsstyrelsen i Kronobergs län* förordar att samtjänstalternativet tillämpas i största möjliga utsträckning för att så långt som möjligt undvika att människor slussas mellan olika myndigheter och handläggare.

*Länsstyrelsen i Kalmar län* anser att det i mindre orter där endast så kallade samverkanskontor kan bli aktuellt gällande närvaro av statlig service kan, i enlighet med delbetänkandet, stora synergieffekter uppnås om lokalsamverkan kan ske med lämpliga delar av den kommunala serviceadministrationen.

*Länsstyrelsen i Gotlands län* stödjer förslaget om att inrätta s.k. servicekontor med speciella servicevägledare, men det är viktigt att de praktiska lösningarna anpassas utifrån de lokala förutsättningarna och att staten tar ett övergripande ansvar för att tillhandahålla infrastruktur för IT-tjänster i hela landet.

*Länsstyrelsen i Skåne län* ser mycket positivt på utredningens förslag till struktur för tillgänglig service.

*Länsstyrelsen i Värmlands län* anser att förslagen är intressanta och att de nog kan medverka till fortsatt tillgänglighet till olika typer av samhällsservice. Särskilda insatser kommer krävas för att genomföra de föreslagna åtgärderna runt om i landet. Sådana resurser torde vara svåra att få fram inom ramen för myndigheters och kommuners ordinarie budgetarbete. Initialt bör därför särskilda resurser för genomförandet av de föreslagna åtgärderna tillföras berörda myndigheter.

*Länsstyrelsen i Örebro län* anser att framgångsmodellen och förutsättningarna är att både statliga och kommunala verksamheter samverkar och ingår. Servicelösningarna kräver samtidigt ett engagemang och intresse från alla medverkande parter. Det är bra med enhetliga benämningar för att göra det tydligt för medborgarna.

*Länsstyrelsen i Dalarnas län* ser förslagen som intressanta och utvecklande för tillgängligheten till olika typer av samhällsservice men vill samtidigt understryka att det initialt krävs långtgående personella insatser och ekonomiska resurser för att genomföra de föreslagna åtgärderna. Länsstyrelsen är mycket tveksam till att sådana resurser finns att tillgå inom de befintliga ekonomiska myndighetsramar som myndigheterna disponerar idag. Förslaget torde förutsätta att särskilda resurser tillförs myndigheterna.

*Länsstyrelsen i Västernorrlands läns län* framhåller att den stora utmaningen med hela uppbygget med servicekontor m.m. är att nå en systematisk och hållbar acceptans hos de statliga myndigheterna för strukturtanken som sådan, inordningen i deras ordinarie verksamheter och därmed också finansieringen. Utan en sådan acceptans spelar det ingen roll hur väldesignade och utprovade servicelösningarna än är.

Erfarenheten från tidigare försök är här entydigt negativ enligt länsstyrelsens uppfattning. Implementeringen i den ordinarie verksamheten är avgörande. Det är därför nödvändigt för framgång att regeringen tydligt markerar sina avsikter i frågan i uppdrag, regeländringar och via stimulerande initialfinansiering.

*Länsstyrelsen i Jämtlands län* menar att istället för att i betänkandet diskutera en kontorsstruktur med ”lokala servicekontor”, ”servicepunkter” och ”auktoriserade servicevägledare” borde en diskussion ha förts om vilken typ av tjänster som kräver en fysisk tillgänglighet och vilken fysisk tillgänglighet som samhället bör medverka till att uppnå. Det handlar då bland annat om tillgång till barnomsorg, undervisning, vård och omsorg. Det handlar också om tillgång till livsmedel, apoteksvaror, drivmedel och om möjlighet att hantera kontanter, skicka och ta emot paket etcetera. Med vår tolkning av tilläggsdirektiven borde detta bredare synsätt på begreppet service kunna utvecklas och tas med i slutbetänkandet.

*Jordbruksverket* är positiv till att samverka med andra myndigheter och kommuner för att underlätta för företagare och medborgare. Verkets primära kunder är dock företagare i form av jordbrukare. Det är viktigt för utredningen att ta med och studera det utvecklingsarbete som sker i Sverige för att förenkla företagarens vardag och kontakt med myndigheter. Verket bedömer att IT och telefoni kommer att dominera bland alternativen att kommunicera. Det är i detta sammanhang viktigt att se till att bredband med acceptabla kommunikationshastigheter finns tillgängligt för samtliga medborgare.

*Fiskeriverket* instämmer i att IT utgör merparten, både i dagsläget och sannolikt också i framtiden, av de myndighetskontakter som medborgarna har behov av.

*Boverket* anser att en *utveckling av samhällsservicen* till medborgarna lokalt i enlighet med utredningens intentioner skulle otvivelaktigt kunna ha stor betydelse. Boverket är berett att samverka om spridning av information till servicekontor som inrättas inom ramen för en nationell servicestruktur. Också webbaserad information från Boverket kan komma till användning i detta sammanhang.

*Lantmäteriet* ställer sig positivt till samverkan mellan statliga myndigheter och kommuner i syfte att förbättra servicen till allmänheten.

*Bolagsverket* ställer sig bakom huvudstrukturen som sådan med lokala servicekontor, servicepunkter och servicevägledare. Dock framgår det inte tydligt i utredningen vilka rationaliseringar förslaget medför. Det är viktigt att förslaget inte medför ökade kostnader för samhället. Det är stort fokus på personlig service, behovet kan förändras beroende på

tidsperspektiv. Den totala kostnaden bör avvägas mot det faktiska behovet av personlig service. Om regeringens vilja är att styra medborgarna mot webb och ökad teknikanvändning bör det övervägas om personlig service i första serviceledet verkligen ska uppmuntras. Bolagsverket ser positivt på enhetliga benämning av servicekontoren. Dagens olika benämningar gör systemet oöverblickbart och skapar förvirring såväl hos medborgare som hos myndigheter. Förslaget med samlokalisering är mycket bra. Samlokalisering upplevs som positivt av medborgarna och ger synergieffekter samt medför kostnadsbesparingar. Servicepunkter kan vara ett bra komplement till de lokala servicekontoren, antalet och lokaliseringen av servicepunkterna behöver behovsprövas. Det är vidare särskilt viktigt att klargöra vad minimiutbudet innehåller för typ av service och vilka myndigheter eller funktioner som omfattas. Vad gäller auktoriserad vägledare ställer sig bolagsverket positivt till såväl funktionen som auktorisationen. Det borgar för kvalitet i informationsinlämnandet och trygghet för ansvarig myndighet, men Bolagsverket ser samtidigt svårigheter för en enskild individ att hantera ett så stort och brett område som den offentliga förvaltningen är.

*Glesbygdsverket* tillstyrker utredarens förslag på en grundstruktur för serviceleverans. Verket delar synen att kommunal och statlig service i normalfallet alltid bör samlokaliseras på landsbygden. Anpassningen till lokala förutsättningar måste dock alltid beaktas. Samverkan med andra aktörer utanför förvaltningen, t.ex. lokala utvecklingsgrupper, kan bidra till att förbättra och anpassa lösningarna till de lokala behoven. En bred dialog med samtliga berörda parter bör därför stimuleras.

*Nutek* anser att enhetliga benämningar och en tydligare främre linje för offentligt finansierad information, vägledning, service och rådgivning inom området starta och driva företag behövs i Sverige.

*Riksarkivet* efterlyser konkreta förslag på hur frågor om arkiv, dokumenthantering och registrering av allmänna handlingar ska lösas vid samtjänst och samlokalisering. Det finns tydliga lagkrav på att hålla samman myndighetsarkivet och hålla isär det från andra arkiv. Kommitténs förslag innebär fler tillsynsobjekt för Riksarkiven och landsarkiven, i och med att fler aktörer utför myndighetsuppgifter och därmed avsätter allmänna handlingar. För kommunerna är det den kommunala arkivmyndigheten som är tillsynsmyndighet. Olika huvudmanskap för olika servicekontor kommer alltså att innebära avgränsningsproblem även i tillsynsverksamheten. Riksarkivet efterlyser en lösning, där man inom de befintliga regelverken binder upp de kommunala och privaträttsliga subjekten så att ansvaret för de allmänna handlingarna och arkiven blir tydliga. Riksarkivet förutsätter att arkivfrågan för eventuella myndighetsövergripande system är löst innan de tas i drift.

*Arbetsförmedlingen (AF)* påtalar att myndigheternas erfarenheter talar för att efterfrågan på service från olika personer är helt individrelaterad. För att kunna lämna god medborgarservice krävs också tillgång till uppgifter i myndigheternas register. Den ovan beskrivna rollen som servicevägledare kan bli ett dubbelarbete där det är stor efterfrågan på service.

Arbetsförmedlingen vill därför själv pröva, tillsammans med andra myndigheter, i vilken grad myndighetsgemensamma servicehandläggare kan effektivisera och förkorta myndighetskontakterna. Detta hindrar inte att enskilda kommuner utvecklar egna serviceroller för att förbättra den enskildes vägledning på olika sätt. Arbetsförmedlingen avser därför att bygga vidare på regeringens uppdrag att utveckla och fördjupa samverkan mellan myndigheterna. Arbetsförmedlingen är beredd att, tillsammans med Skatteverket och Försäkringskassan, genomföra en pilotverksamhet på något eller några servicekontor med syfte att pröva möjligheten att utveckla en ny roll i form av servicehandläggare. Den tänkta servicehandläggarrollen avses omfatta alla tre myndigheterna med syfte att på ett mycket tidigt stadium i den enskildes process finna rätt väg att gå vidare. Den här tänkta rollen är helt myndighetsinriktad. Inom kort kommer också den nya pensionsmyndigheten till och man vill från det hållet också basera sin service på befintliga strukturer och inte bygga egna enheter. Arbetsförmedlingen ställer sig därför avvaktande till förslaget.

*Pensionsmyndighetsutredningen* ställer sig bakom slutsatsen att den pågående etableringen av statliga servicekontor ska göras i samråd med berörda kommuner. En utgångspunkt bör vara att den service som medborgarna erbjuds också ska vara tillgänglig i hög grad och att detta i största möjliga utsträckning bör gälla oavsett var medborgarna är bosatta. Utredningens förslag till grundstruktur för serviceleverans välkomnas.

*Botkyrka kommun* stöder utredningens förslag rörande struktur för tillgänglig service.

*Nynäshamns kommun* ser positivt på att en gemensam strategi för utvecklingen av de statliga myndigheternas lokala servicekontor utarbetas, med enhetliga benämningar och med en standardiserad miniminivå på serviceutbud och där kommunen får delta i planeringsprocessen för att utarbeta en lokal strategi för offentlig service. Tillgången till offentlig statlig service på orten är viktig för medborgare och för företag på orten och en förutsättning för kommunen att kunna skapa tillväxt. Förslaget tillstyrks.

*Stockholms kommun* ser med intresse vad statliga initiativ på området kan resultera i.

*Tierps kommun* anser att regelverken som styr bl.a. statliga myndigheter utgör ett hinder för att åstadkomma en tydligare styrning. Det krävs en

tydlig styrning från regering och riksdag för möjliggöra ett gränsöverskridande samarbete.

*Åtvidabergs kommun* har bildat ett Resurscentrum, syftet är att skapa en ingång för de personer som är mest betjänta av en tydlig struktur. Som en del i Resurscentrat avser kommunen ingå i ett samordningsförbund, vilket förväntas innebära större effektivitet samt att resurser frigörs till angelägna behov.

*Jönköpings kommun* påpekar att Ansvarskommittén presenterade förutsättningar för samarbete och samordning med bl.a. kommunerna. Dock har inte ett förverkligande av dessa initiativ till samordning påbörjats i ett enda fall. Det kan inte vara förenligt med den ansvarsfördelning som finns i samhällsorganisationen att staten i denna situation försöker få till stånd en samordning av den lokala servicen genom att kommunerna ska vidga sitt ansvar och inom ramen för sina resurser ta ansvar för – som delbetänkandet förespråkar – att bjuda in statliga myndigheter till servicekontor. Däremot kan förslaget till samordning av offentlig service vara intressant och Jönköpings kommun anser att delar av delbetänkandet 'Styr samverkan – för bättre service till medborgarna' kan utgöra en bra utgångspunkt för att behålla och tillskapa lokal service. En förutsättning för detta är dock att staten tar ansvar för sin del av finansieringen. Jönköpings kommun anser att utredningens förslag är bra genom att det tydliggör de statliga myndigheternas ansvar kring utökad samverkan och service gentemot den enskilde medborgaren.

*Högsby kommun* förordar att man i dialog mellan staten, kommunerna och lokala ideella organisationer avgör hur samordnade servicelösningar ska avgränsas. De nya servicekontoren och servicepunkterna bör garantera en totalt sett bättre service jämfört med dagens. Medarbetarnas kompetensutveckling ska garanteras i ett avtal vid starten av den aktuella servicen. Målet ska vara att en besökare ska aldrig behöva lämna ett servicekontor eller en servicepunkt utan att ha fått ett bra svar eller vägledning på sin fråga.

*Oskarshamns kommun* delar uppfattningen att basen för en framtida servicemodell bör vara befintliga medborgarkontor och lokala statliga servicekontor. Dessa bör om möjligt samlokaliseras. Den föreslagna strukturen måste kompletteras med IT. Kommunen välkomnar de förslag som lämnas inom området.

*Helsingborgs kommun* anser att förslagen kring den föreslagna strukturen är goda.

*Malmö kommun* instämmer helt i hur ett servicekontor ska byggas upp strukturmässigt och i hur idéerna med att servicekontoren ska kompletteras med servicepunkter, men vill vidga begreppet till att inte

bara omfatta landsbygden, utan kan se att servicepunkter på olika mötesplatser med stor genomströmning av medborgare är ett komplement till de bemannade servicekontoren.

*Simrishamns kommun* anser att den organisatoriska strukturen för det offentliga Sverige måste vara grundstrukturen.

*Dals-Eds kommun* framhåller att det är generellt på många sätt viktigt att tydligt definiera och även begränsa de olika begrepp som förekommer kring samverkansformerna. Utredningens förslag om att huvudkomponenter i servicestrukturen är lokala servicekontor, där myndigheterna har personal, och servicepunkter där service ges via IT, är också positiv. Det är viktigt att det finns en kombination av personlig service och IT-lösningar som är väl utvecklade och flexibla för den lokala situationen. Det är emellertid också viktigt att upprätthålla den personliga servicen även i mindre kommuner varför det bör ingå i miniminivån att ett lokalt servicekontor finns i varje kommun.

*Partille kommun* är positiv att utifrån rådande förhållanden utveckla samverkan med Arbetsförmedling, Försäkringskassa och Polis. Det krävs mer ingående diskussioner för att samverka kring konkreta tjänster utan att ansvarsgränser blir otydliga eller att sekretessfrågan lägger hinder i vägen.

*Trollhättans kommun* ser positivt på att en fortlöpande dialog om samverkan mellan de statliga myndigheterna och kommunen förs, men vill understryka vikten av närvaron av det lokala perspektivet och de lokala behoven vid planering och genomförande av strukturförändringar. Lokala servicekontor får inte leda till lägre servicegrad eller otydlighet i ansvarsfördelningen. De föreslagna servicepunkterna kan vara ett bra sätt att öka tillgängligheten i glesbygd. Tilltron till tekniken får dock inte överskattas. Åtgärder ska vidtas för att säkerställa teknikens funktionalitet och användarvänlighet. Hänsyn ska också tas till de grupper i samhället som inte är välbevandrade i den nya tekniken.

*Vänersborgs kommun* förordar att utvecklingsarbetet ska ske i brukardialog, och olika former ska testas och utformas tillsammans med medborgarna. Tillgänglighet i service kan inte separeras från det kvalitativa innehållet i servicen. Utredningen är alltför kategorisk om en standardiserad servicestruktur. Komplicerade ärenden bör inte läggas på servicekontor av allmän karaktär. Om servicen begränsas till enbart information, via terminaler kan detta fungera bra. Samordningen måste ske utifrån medborgarperspektivet. Kommunen ser en risk i att det kan bli ”gränsstrider” där kommunen hävdar egenintressen. Samverkan utan samlokalisering i innehållet blir dåligt.

*Åmåls kommun* delar förslaget om att lokala servicekontor och servicepunkter bör finnas i tillräcklig omfattning så att en god offentlig

service kan erbjudas medborgarna. Detta innebär också att kommunerna måste göra en översyn över hur man tillhandahåller kommunal service till invånarna och inrätta servicevägledare som kan informera och handleda inom kommunens alla kompetensområden.

*Torsby kommun* anser att för att kunna få till stånd fungerande samverkan och garantera ett visst serviceutbud i varje kommun måste den statliga styrningen bli tydligare. Regeringens styrning av myndigheterna och verken måste bli mycket tydligare för att lyckas att utveckla samverkansformerna. Ett bra sätt att kunna utveckla samverkan mellan olika myndigheter är att man initialt samlokaliserar de myndigheter/verksamheter som har gemensamma beröringspunkter, t.ex. arbetsförmedlingen, försäkringskassan och socialförvaltningen. Kommunen är av den uppfattningen att i förlängningen så måste de statliga myndigheterna ge de regionala och lokala kontoren en större frihet. Regeringen bör uppdra till någon statlig instans att ta ett regionalt ansvar för att samverkan kommer till stånd och utvecklas. I utredningen föreslår man att länsstyrelsen ska få detta ansvar, det är viktigt att det kopplas resurser till ett sådant uppdrag. En indirekt frågeställning som uppstår då samverkansfrågor diskuteras och olika strukturer är hur ansvarsfördelningen ska fördelas mellan olika administrativa nivåer i samhället. Det finns idag upp till 4 administrativa nivåer i vissa regioner i vårt land. Det är ett behov av att förtydliga vilken nivå som ansvarar för vilka frågor.

*Örebro kommun* välkomnar enhetliga benämningar och tycker att lokala servicekontor respektive servicepunkter känns begripliga. Vi delar också uppfattningen att grunden i servicen och medborgarkontakterna utgörs av webb och telefon och att utvecklingen av dessa ska utgå ifrån tanken med en ingång till offentlig service. Effektiva servicekontor förutsätter tillgång till webb-tjänster som utgår ifrån medborgarnas behov.

*Hofors kommun* framhåller att det för en liten kommun kan vara svårt att hjälpa till med bemanningen av ett servicekontor. Tanken är dock tilltalande och det kan ju gå att lösa. Hofors kommun ser positivt på ökad samverkan både vad gäller lokalsamverkan och servicesamverkan. Det är dock viktigt i det ansträngda ekonomiska läget, att utvecklingen inte medför alltför stora kommunala kostnader.

*Krokoms kommun* menar att för att klara de servicelösningar som utredningen föreslår i form av servicekontor och servicepunkter med interaktiv service, förutsätts en utbyggd och väl fungerande IT-infrastruktur med god kapacitet i hela kommunen. Fortfarande är ett 50-tal orter i kommunen utan tillgång till bredband. Med den glesa struktur kommunen har måste finansieringen av denna IT-infrastruktur stödjas av staten.

*Storumans kommun* anser att verksamheten måste bedrivas så att mötet och dialogen blir förstahandsvalet i stor mängd av ärenden. I iver att rationalisera och centralisera inom den statliga förvaltningen har värdet av det personliga mötet underskattats.

*Umeå kommun* ställer sig bakom de förslag till struktur som föreslås.

*Gällivare kommun* anser att förslaget om en grundstruktur för serviceleverans liksom förslaget om servicekontor kan behöva förtydligas när det gäller konsekvenser för den kommunala självstyrelsen. Gällivare tolkar förslagen som att kommunerna ska ges möjlighet att inrätta lokala servicekontor i samverkan med statliga myndigheter, dvs. utan skyldighet att inrätta sådana. Nuvarande text lämnar det öppet för viss tolkning.

*Kiruna kommun* anser att vid dimensioneringen av grundstrukturen för serviceleverans bör en geografisk viktning ske för att möjliggöra en viss andel personliga möten med handläggare inom rimliga avstånd för alla medborgare. Det är viktigt att tekniken och användandet av den inte upplevs som ett hinder vid telebild-möten med medborgaren. Detta kan förebyggas genom nyttjande av välprövad teknik och hög handhavandekompetens hos handläggaren. Alla handläggare bör vara mobila vid behov, i synnerhet om medborgarna/företagarna behov av servicen ska vara styrande för leveransstrukturen. Det är positivt om flera utförare kan involveras i leverans av service genom okonventionella lösningar. Men det förutsätter att det finns välutvecklade rutiner och mekanismer som säkerställer att leveransen är stabil även om utförarna på en ort växlar. I slutändan är det trots allt stat och kommun som bär ansvaret för att leveransen av servicen är stabil, likvärdig och håller hög kvalitet.

*Jönköpings läns landsting* instämmer i synen på att ett nätverk av lokala servicekontor, kompletterat av servicepunkter bör utgöra grunden för offentlig service.

*Västra Götalands läns landsting* ser ett behov av ökad samordning mellan statliga och kommunala myndigheter och vill betona betydelsen av att i framtiden hitta nya lösningar för tvärsektoriell samverkan. Landstinget tillstyrker förslaget till grundstruktur för servicen i form av servicekontor och servicevägledare. Samlokalisering ska vara en möjlighet där detta är önskvärt. Kommunernas utrymme för lokala anpassningar måste finnas kvar. Det bör finnas en flexibilitet i ”det minsta serviceutbud” som nämns i utredningen. Framtida servicelösningar bör bygga vidare på den befintliga strukturen för samverkan med samordningskontor. Möjligheten att utöka samordningskontorens uppdrag och målgrupp bör utredas närmare. En service som inte nämns i betänkandet är den som vänder sig till turister.

*TCO* anser att det finns ett stort behov av en tydligare politisk styrning om tanken med lokala servicekontor ska kunna få genomslag. Dessutom är det nödvändigt med en utveckling av de personalpolitiska frågorna. Utmaningen blir i hög grad att skapa tillräckliga drivkrafter för myndigheterna att gå från ord till handling. Det är viktigt att i det fortsatta arbetet reda ut vem ansvarar på en övergripande nivå för att samverkan ska fungera, t.ex. när någon kommun eller myndighet inte vill samverka fullt ut. Även frågan om ifall ekonomistyrningen måste förändras så att det skapas tydligare drivkrafter för samverkan bör klargöras. Ett första steg kan vara att etablera minst ett servicekontor/medborgarkontor i varje kommun, för att därefter utvecklas samverkan ytterligare mellan myndigheterna. Uppbyggnaden måste ske systematiskt. Organisationen måste vara definierad med avseende på vilken samhällsservice som den ska innehålla. Efter hand måste ett riksomfattande basnät med kontor för lokal service i samverkan fastställas med lika innehåll på varje kontor. Lokal samverkan måste få sin tydliga och specifika styrmodell med ett utpekat politiskt ansvar.

*Saco* avstyrker förslaget om ny servicestruktur. Det innebär en stor risk att statliga myndighetsresurser "smetas ut", vilket kan gå ut över servicens kvalitet. utredningen underskattar grovt problemen med samordning. En för stor satsning på den föreslagna servicestrukturen riskerar ske på bekostnad av myndigheternas specialistkunskaper. *Saco* avstyrker förslaget om att "tvinga statliga myndigheter att samlokalisera sig med varandra och med myndigheter. *Saco* är vidare tveksamt till förslagen om servicevägledare, servicekontor, servicepunkter och gemensamma IT-lösningar. Frågan är om samordning i detta sammanhang kommer att göra det enklare för kunden.

*Saco-S* anser att en enhetlig benämning är positiv, men även med ett gemensamt minimiutbud i servicekontoren kan det finnas risk för förvirring avseende gränser och innehåll.

*Hela Sverige ska leva* anser att lokala servicekontor, samverkanskontor med servicevägledare och servicepunkter är bra förslag. Ur vår synvinkel är det angeläget att förslagen kommer även de mindre orternas medborgare till godo. Givetvis bör samråd ske med kommunerna när statliga servicekontor etableras så att man inte planerar var sig, något som utredningen funnit exempel på. Det viktiga är att medborgarperspektivet säkerställs även här, eftersom kommunerna själva ibland glömmet det, i sin iver att värna sin egen organisation.

*Småkoms* ledningsgrupp finner förslaget positivt och menar att man med dessa två grundlösningar som bas – *servicekontor* med flera personaldrivna funktioner i större orter och *servicepunkter* där servicen sker via IT-lösningar i exempelvis ett mindre bibliotek eller lanthandel – kan skapa en rad olika konstellationer av samordnade servicelösningar.

För SmåKom är det avgörande att dessa nya servicelösningar dels görs långsiktigt hållbara och dels anpassas till varje orsts önskemål, förutsättningar och struktur. För att en helt ny servicestruktur ska ”sätta sig” krävs ett längre utvecklingsarbete och långsiktigt hållbara personella, ekonomiska och juridiska ramar. Vi är också positiva till att de nya kontoren tillämpar samjänstlösningar och att det blir möjligt att samlokalisera i första hand statliga och kommunala – primär- och sekundärkommunala – servicetjänster med möjlighet för privata och ideella aktörer att ansluta sig. För att få en samordnad statlig/kommunal service att fungera i hela landet behövs enligt SmåKoms mening mycket tydliga regler för hur kontoren ska byggas upp, styras, finansieras och utvecklas vidare.

*Civilförsvarsförbundets* erfarenhet är att fysiska möten ofta inte behövs för att på ett ömsesidigt tillfredsställande sätt hantera frågor mellan allmänheten och det allmänna. Däremot vill många enskilda människor ha en **direktkontakt** med en fysisk individ som företräder kommunen/myndigheten. Det är ett behov som vi tror kommer att kvarstå under överskådlig tid, beroende på människors olika preferenser och behovet av en direkt dialog.

*Handikappförbunden* betonar vikten av personligt stöd i datoranvändande samt möjlighet till personlig service på de lokala servicekontoren.

*Sveriges Pensionärsförbund (SPF)* anser att det är viktigt att medborgarna på ett lätt sätt får tillgång till myndigheters och kommuners serviceutbud. Den enskilde ska inte behöva bli hänvisad åt olika håll för att inhämta information. Det är därför angeläget att samarbetet myndigheter emellan utvecklas. En stor del av framför allt den äldre befolkningen har inte tillgång till eller möjlighet att använda t.ex. internet. Behov av personliga möten kommer därför att finnas under överskådlig tid. De personliga möten som kommer att göras framöver är dessutom ofta synnerligen angelägna, eftersom dessa personer ofta har särskilda behov.

*Samordningsförbundet Göteborg Hisingen (Delta)* anser att denna grundläggande struktur ska ta hänsyn till lokala förutsättningar som bland annat följer av skillnader som finns mellan storstäder, mellanstora städer och mindre städer.

*Samordningsförbundet Skellefteå* bedömer förslagen om en grundläggande struktur som bra. Inom ramen för dessa förslag bör en mer djupgående analys genomföras av mervärdet för personer i utanförskap och i behov av samordnad rehabilitering.

*Folkbildningsrådet (FBR)* vill understryka vikten av att frågan om den digitala klyfta som existerar noggrant analyseras i förhållande till de förslag som utredningen för fram. Den digitala klyftan är en komplex

problematik, men det går att utforma strategier och konkreta insatser för att öka den digitala tillgängligheten. 37 studieförbundsavdelningar och folkhögskolor har under 2007-2008 via utvecklingsmedel från CFL fått stöd till metodutveckling och dokumentation av de insatser man genomför för att motverka den digitala klyftan bland olika målgrupper. Erfarenheter från dessa och andra utvecklingsinsatser finns tillgängliga på Folkbildningsnätet och är en resurs för det fortsatta arbetet för ökad digital delaktighet. FBR vill framhålla vikten av att utvecklingen av IT som den främsta kanalen för medborgarkontakt med offentlig förvaltning kombineras med kraftfulla insatser att öka medborgarnas digitala kompetens och delaktighet. En strategi för ökad digital delaktighet i befolkningen bör tas fram som involverar aktörer både bland ideella organisationer och inom stat, kommun och landsting/regioner, vilka på olika sätt kan göra insatser, enskilt och i samverkan. FBR anser att utredningens slutbetänkande bör innehålla förslag på insatser för att överbrygga den digitala klyftan med den långsiktiga målsättningen att i princip alla medborgare ska kunna utnyttja de digitala tjänster som erbjuds.

*Synskadades Riksförbund* anser att utredarens åsikt att miljoner svenskar även i framtiden kommer att stå utanför webben under större eller mindre del av livet gäller i högre grad för synskadade personer. Förslaget om att telefoni och IT ska vara förstahandsvalet för kontakter välkomnas.

*Region Dalarna* anser att utredningens idéer om servicekontor och servicepunkter är viktiga.

### 5.3 Servicekontor (4.3)

**Förslag:** Ett nät av lokala servicekontor ska vara basen för den offentliga servicen i landet. I kontoren ska såväl samtjänst som samlokalisering utnyttjas. Befintliga kommunala medborgarkontor och statliga servicekontor ska vara en utgångspunkt för det fortsatta arbetet med att utveckla kontorsnätet. Kommunala och statliga funktioner ska samlokaliseras i största möjliga utsträckning.

*Migrationsverket* anser att det är oklart vem som avgör vilka myndigheter som ska finnas representerade på servicekontor – utom i de fall där regeringen föreslås bestämma. Det är viktigt att ta hänsyn till var gränsen går mellan hur många myndigheter/ärendetyper som kan involveras i kontor utan att kvalitén tar stryk. Verket ser kompetensproblem om personalen på servicekontor förutsätts kunna lösa svåra ärendanknutna frågor från olika myndigheter. Däremot är det en viktig uppgift för personalen vid servicekontoren att lotsa rätt och underlätta för medborgaren. Begreppet och syftet med ”standardiserat serviceinnehåll” bör konkretiseras.

*Försäkringskassan (FK)* avstyrker förslaget. Myndigheten anser att förslaget om kravet på samlokalisering med kommunerna skulle kunna utgöra ett hinder för den nu pågående utvecklingen. Myndigheten prioriterar för närvarande det pågående utvecklingsarbetet tillsammans med övriga myndigheter. Försäkringskassan anser att vårt nya gemensamma kontorsnät med service- och samverkanskontor bör utgöra basen för statlig service. På de allra flesta håll har en samlokalisering skett i Arbetsförmedlingens lokaler. På andra håll har Skatteverket och Försäkringskassan samlokaliserat med olika kommuner.

*Skatteverket* avstyrker förslaget. Skatteverket anser att förslaget om kravet på samlokalisering med kommunerna skulle kunna utgöra ett hinder för den nu pågående utvecklingen. Myndigheten prioriterar för närvarande det pågående utvecklingsarbetet tillsammans med övriga myndigheter. Skatteverkets nya gemensamma kontorsnät med service- och samverkanskontor bör utgöra basen för statlig service. Undantag från detta bör dock vara möjligt i de mest glesbefolkade delarna av landet, där samverkan med kommuner kan ske, för att över huvud taget kunna upprätthålla någon form av statlig service.

*Kammarkollegiet* framhåller att utan en precisering av vilka tjänster som åsyftas – och en sådan presentation bör självklart bygga på en behovsanalys och en bedömning i vilka fall det finns synergier vid sammanföring av myndighetsuppgifter – är det enligt Kammarkollegiet inte möjligt att ta ställning till förslaget.

*Länsstyrelsen i Stockholms län* anser att det inte är realistiskt att tro att basen för all offentlig service ska utgöras av lokala servicekontor. I vissa fall, framförallt i gles- och landsbygd, kan det vara önskvärt med en utökad samverkan mellan statlig, kommunal och kommersiell service. Länsstyrelsen förordar dock ett genomförande av medborgarundersökningar om hur behovet faktiskt ser ut och vilka kanaler som behövs för servicen. Sådana undersökningar bör göras innan beslut om omfattande reformering av den lokala medborgarservicen tas.

*Länsstyrelsen i Uppsala län* stöder förslaget om att inrätta ett basnät av lokala servicekontor.

*Länsstyrelsen i Östergötlands län* delar utredarens uppfattning att det fortsatta arbetet med att förbättra tillgängligheten till tjänster bör baseras på de statliga servicekontor som är under etablering mellan arbetsförmedlingen, skatteverket och försäkringskassan och de kommunala medborgarkontoren. Huvudmännen bör fortlöpande pröva nyttan av en samlokalisering av kontor.

*Länsstyrelsen i Blekinge län* tillstyrker förslaget om servicekontor.

*Länsstyrelsen i Hallands län* stöder förslaget om att inrätta ett basnät av lokala servicekontor. För att kunna erbjuda de tjänster som medborgarna förväntar sig så blir det på sikt nödvändigt att involvera fler myndigheters tjänsteutbud i dessa verksamheter än de redan föreslagna försäkringskassan, skatteverket och arbetsförmedlingen.

*Länsstyrelsen i Västra Götalands län* delar utredningens beskrivning av hur en samlad statlig kontorsstruktur bör utformas.

*Länsstyrelsen i Örebro län* tillstyrker förslaget om servicekontor.

*Länsstyrelsen i Gävleborgs län* stödjer förslaget om ett nät av lokala servicekontor ska utgöra basen för den offentliga servicen i landet så att både samttjänst och samlokalisering utnyttjas fullt ut.

*Länsstyrelsen i Västerbottens län* anser att det är absolut nödvändigt att verksamheterna vid de lokala servicekontor som föreslås bedrivs så att det personliga mötet och dialogen blir förstahandsvalet i mötet med medborgarna. För att modellen verkligen ska fungera krävs att medborgaren får ett mervärde varför det är viktigt att så många frågor som möjligt kan lösas direkt vid den första kontakten. Den rättsliga regleringen måste underlätta statliga och kommunala myndigheters samarbete, med hänsyn till den personliga integriteten.

*Centrala Studiestödsnämnden (CSN)* anser att förslaget att ha servicekontor som bas för den offentliga servicen i landet skulle kunna vara en bra lösning, dock krävs ett tydligt huvudmannaskap.

*Jordbruksverket* ser inte i dagsläget behov av att förmedla information och tjänster via servicekontor för medborgare. Verket är positiva att bidra med vad de kan, förutsatt att efterfrågan hos medborgarna finns. De servicekontor som föreslås upprättas kommer att möta medborgare med olika behov av service beroende på t.ex. geografisk tillhörighet.

*Boverket* anser att det är angeläget att erfarenheterna från verksamhet med olika typer av servicekontor i Sverige och i grannländerna utvärderas klarare.

*Lantmäteriet* menar att det generellt inte, med beaktande av kostnader för etablering och drift, ger mervärde i form av bättre service som motiverar kostnadsökningen, i fråga om ytterligare etableringar i form av bemannade kontor. Lantmäteriet anser för egen del uppfylla kravet på tillgänglighet.

*Arbetsförmedlingen (AF)* prioriterar det pågående utvecklingsarbetet tillsammans med övriga myndigheter. Vi anser att vårt nya gemensamma kontornät med service- och samverkanskontor bör utgöra basen för statlig service. På de allra flesta håll har en samlokalisering skett i

Arbetsförmedlingens lokaler. På andra håll har Skatteverket och Försäkringskassan samlokaliserat med olika kommuner. Arbetsförmedlingen ställer sig därför avvaktande till förslaget.

*Pensionsmyndighetsutredningen* ser för närvarande svårigheter med att hitta fungerande samarbetsformer som involverar samtliga 290 kommuner. En geografiskt heltäckande lösning skulle sannolikt förutsätta att Pensionsmyndigheten träffar individuella överenskommelser med var och en av de 290 kommunerna.

*Transportstyrelsen* ställer sig positiv till förslaget om inrättande av servicekontor. I dagsläget utgör dock det personliga möten en mycket liten del av myndighetens totala antal medborgarkontakter. Transportstyrelsen kan alltså se att det personliga mötet hos myndigheter ser olika ut. Inrättande av servicekontor ger däremot Transportstyrelsen möjlighet att nyttja andra former av medborgarmöten, t.ex. bokningsbara videomöten via gemensamma kontor, servicepunkter eller bibliotek för att ge hjälp och stöd vid exempelvis utskrift av blanketter och självservice via webben. En annan vinst som styrelsen ser med inrättandet är också att myndigheten enklare kan nå medborgare med olika språkbakgrunder och funktionshinder.

*Haninge kommun* anser att ansvarsförhållanden vad gäller personal vid samlokaliserade servicekontor är en viktig fråga. Det skulle underlätta med tydliggörande av hur samverkan är tänkt att fungera och vad som samverkas kring.

*Nynäshamns kommun* tillstyrker förslaget.

*Södertälje kommun* anser att utredningen inte tar hänsyn till kommuner med en heterogen befolkning, och belyser därför inte vad det kan innebära. Det kan t.ex. påverka kostnaderna i form av tolkar på de olika servicekontoren. Det bör utredas hur servicen från olika myndigheter uppfattas av människor från andra kulturer, då bemötandet är viktigt utifrån ett förtroendeperspektiv.

*Tierps kommun* anser att det är önskvärt att inrätta lokala servicekontor där myndigheter, kommuner och andra aktörer samverkar. Tierp har försökt få med statliga myndigheter i kommunens egen organisation – Medborgarservice – som fungerar på det sätt servicekontoren är tänkt att fungera, men har hittills inte varit lyckosamma. Kommunen ser fram emot att regeringen skapar förutsättningar för att vi ska kunna utgöra en väg in, inte bara till kommunala tjänster, utan till all samhällsservice.

*Vingåkers kommun* ser mycket positivt på förslaget att utforma en miniminivå för servicen på servicekontoren och vill betona vikten av att denna miniminivå blir tillräckligt omfattande för att medborgarna ska känna att kontoret innebär ett mervärde.

*Linköpings kommun* är positiv till förslaget med lokala servicekontor men anser att samlokalisering ej är ett självändamål. Servicekontorets främsta uppgift avser samverkan kring samhällsinformation och vägledning om offentliga tjänster. Samtidigt vill kommunen understryka vikten av att även utveckla samverkan kring välfärdsfrågor. Det är av stor vikt att finna lösningar inom både samverkan kring samhällsinformation och samverkan kring välfärdsfrågor. Servicekontor ska formars utifrån lokala behov och förutsättningar, vilket innebär att olika former av servicekontor måste förekomma. De statliga myndigheternas representation vid servicekontoren ska därför i första hand styras av lokala behov snarare än centralt utformade krav på hur servicekontor ska organiseras.

*Gislaveds kommun* instämmer i att gemensamma servicekontor för kommunal och statlig verksamhet bör komma till i större omfattning än tidigare.

*Tingsryds kommun* kan se en viss fara i att utredningen har överbetonat front office service jämfört med back office service. Kommunen kan förvänta att vissa myndigheter får behov även av back office service på en del servicekontor.

*Högsby kommun* anser att modellen med lokala servicekontor bör förädlas med flera olika mellanformer för ortsanpassade lösningar.

*Kristianstads kommun* anser att det är en fördel att bestämma ett minimiutbud. Öppettider synes vara ett större problem än geografisk placering.

*Landskrona kommun* har inga invändningar mot förslagen med lokala servicekontor. Det är angeläget att de lokala förutsättningarna får styra utformningen, innehållet och benämningen. Något standardiserat utbud av tjänster vid servicekontoren kan därför inte tillstyrkas. Inte heller att vissa kommunala funktioner alltid ska förläggas till sådana servicekontor. Något behov av direktiv om verksamhetens volym och inriktning kan vi inte se.

*Malmö kommun* instämmer helt i förslaget om samlokalisering avseende servicekontor och servicepunkter under förutsättning att resurser tillskjuts från de statliga myndigheterna. Malmö avstyrker förslaget att i större städer organisera kontoren utifrån olika inriktning beroende på behoven. Medborgarservice skulle kunna vara ett bättre ordval då service och kontor inte nödvändigtvis är en lycklig kombination.

*Halmstads kommun* anser att förslaget ligger i linje med de krav på utvecklad service som diskuteras idag. Det är i det läget också naturligt att både statlig och kommunal service ska kunna samordnas. Halmstads

kommun anser att den här typen av servicekontor i flera fall bör kunna förkorta handläggningstiderna samt öka effektiviteten i myndigheternas handläggning.

*Borås kommun* välkomnar servicekontor och servicepunkter, vilka ger möjligheter till service även på mindre orter.

*Göteborgs kommun* ställer sig tveksamma till en stor satsning på servicekontor med besök. Kommunens erfarenhet är att efterfrågan på personligt besök minskar allt mer. De flesta medborgare vill använda telefon vid kontakten med kommunala myndigheter och i den takt vi bygger ut vår service över Internet tror vi medborgarna kommer att gå över till att använda e-tjänster. Snarare bör man se på vilka grupper som inte vill eller kan använda telefon eller e-tjänster. För dessa bör möjligheten utvecklas att kontakta myndigheterna genom sätt som fungerar för dem. Där kan besök vara ett av de sätten.

*Mölnbalds kommun* tycker att betänkandet har en för snäv syn på rådgivningsfunktionen till allmänheten. Det behövs en fysisk plats, t ex medborgarkontor, där alla rådgivande funktioner, även de statliga, är samlade. Vidare pekas på vikten av att vara fysiskt tillgänglig på de tider som passar allmänheten. Kommunen anser att utredaren inte i tillräcklig grad belyst svårigheterna som först måste övervinnas i dagens IT-lösningar innan det kan fungera. Vi vill särskilt peka på behovet av en öppen teknisk plattform för informationsutbyte mellan olika offentlig organisationer.

*Partille kommun* ställer sig positiv till förslaget att utveckla servicekontor. I vilken form, med vilken bredd och djup samarbetet ska ske får diskussioner på det lokala planet avgöra. Kommunen har vanligtvis den bästa kunskapen om de lokala förhållandena och det är viktigt att denna kunskap tas tillvara i diskussionerna mellan kommun och statliga myndigheter om det framtida samarbetet.

*Trollhättans kommun* ser ogärna en utveckling som innebär att det skapas lösningar som hindrar kommunen från den organisatoriska lösning som man bäst anser passar de egna behoven. Samverkan med de statliga myndigheterna bör ha ett starkt lokalt perspektiv och präglas av lyhördhet och öppenhet. Den kommunala självstyrelsen innebär att kommunen kan organisera sin verksamhet utifrån de lokala prioriteringarna.

*Örebro kommun* stödjer förslaget. På en så stor ort som Örebro borde det dock vara möjligt att tänka sig att ett kontor är mer inriktat på stöd till företagare medan ett annat kontor kan ge mer allmän medborgarservice.

*Söderhamns kommun* stöder förslaget om servicekontor. Tillgängligheten till Af, Fk, Skatteverket, Polismyndigheten, Kronofogden m.fl. myndigheter skulle kunna förbättras avsevärt med en samlokalisering. Den kommunala servicen är i allmänhet god på mindre orter, medan de statiga myndigheterna är svårare att nå.

*Dorotea kommun* föreslår att bemannade servicekontor ska finnas i varje kommun. Dorotea kommun har de senaste åren inte sett någon seriös vilja från de statliga myndigheterna att befästa sin service i kommunen. Om den viljan finns kommer också kommunen att verka för att kommunala servicefunktioner kan samlokaliseras med de statliga myndigheterna.

*Storumans kommun* ställer sig bakom tanken med servicekontor. Givetvis ska statlig och kommunal verksamhet samlokaliseras där detta är möjligt. Kommunen anser att grundregeln ska vara att det är staten som ska svara för servicekontoret.

*Vilhelmina kommun* uppfattar utredningen som att bemannade kontor ska finnas i varje kommuns centralort. Statens roll i dessa etableringar måste klargöras, ansvaret för att säkerställa den statliga servicen i glesbygd kan inte läggas på kommunerna.

*Företagarna* tillstyrker att lokala servicekontor inrättas.

*Civilförsvarsförbundet* framhåller att det ska vara **enkelt** för människor att nå kommuner och myndigheter oberoende av anledningen till kontaktbehovet. Allmänheten har dessutom ett intresse av att myndighetsutövning och service tillhandahålls på ett **kostnadseffektivt** sätt. Förslaget tillstyrks.

*Sveriges Pensionärsförbund (SPF)* anser att det innebär möjligheter för den enskilde att ta del av myndigheters gemensamma serviceutbud i och med att statliga och kommunala myndigheter samlokaliseras i gemensamma servicekontor.

*Folkbildningsförbundet* stöder förslaget att etablera servicekontor.

#### **5.4 Huvudmannaskap (4.4)**

*Migrationsverket* anser att ett blandat huvudmannaskap kan medföra vissa problem och ett huvudmannaskap skulle underlätta enhetligheten. De arbetsrättsliga frågorna torde kunna lösas även med blandat huvudmannaskap. Frågan hur långt personalen på servicekontoren ska kunna "gå in" i respektive myndighets ärendehantering bör utredas vidare. Frågan bör utredas vidare

*Centrala Studiestödsnämnden (CSN)* anser att det krävs ett tydligt huvudmannaskap vara tydligt med mandat och resurser. Vidare bör det

vara kommunalt. det är kommunen som har kunskap om vilket behov av service som finns vilket ger den goda förutsättningar för att planera och driva ett servicekontor med rätt profil.

*Kristianstads kommun* anser att kommunen är lämpligast som huvudman för servicekontoren. För att förenkla hanteringen kunde någon form av statsbidrag utgå.

*Malmö kommun* framhåller att det är viktigt med ett tydligt ledningsmandat för dessa samordningsformer. Ett tydligt avtal måste formuleras som binder avtalsparterna och de fackliga organisationerna. Det är viktigt att arbetsgivarfrågan/verksamhetsansvaret tydliggörs och formuleras i ett bindande avtal, så att de som arbetar tillsammans har likartade förutsättningar. Annars byggs det in konflikter direkt, som motverkar syftet med samlokalisering.

*Trollhättans kommun* understryker vikten av att samverkan inte får skapa otydlighet i var ansvarsgränserna går. Vad beträffar kommunen roll i öppethållande av lokala servicekontor konstateras att detta enbart kan ske om de lokala behoven påkallar det. Leder förändringen till att kommunen upprätthåller vissa uppgifter å statliga myndigheters vägnar ska finansieringsprincipen fullt ut gälla. I övrigt inväntas slutbetänkandet avseende arbetsgivarfrågorna.

*Örebro kommun* anser att skrivningen - *I den nu föreslagna servicestrukturen är huvudmannaskapet för sakfrågor oförändrat eller i vart fall fördelat på olika huvudmän. De enskilda servicekontoren kan ha olika huvudmän, nämligen statlig myndighet eller kommun. I de fall statliga myndigheter etablerar kontor med begränsat öppethållande kan kommunen utöka detta med egen personal, som kan bistå med vägledning och som kan boka möten med statliga myndigheters representanter. Man kan då säga att kommunen i någon mening tar över huvudmannaskapet för etableringen* – inte känns helt tydlig ur ett kommunalt perspektiv. Bättre att då tydliggöra att kommunen har det yttersta ansvaret för att ett servicekontor etableras i kommunen. Kommunen bör då också ha ett arbetsgivaransvar för de servicevägledare som arbetar på kontoret.

*Kiruna kommun* anser att vid beslut om huvudmannaskap för servicestrukturen förutsätter det harmoniserade administrativa system och reglering av kostnader på ett effektivt sätt mellan de samverkande aktörerna.

*Kalmar läns landsting* anser att skilda huvudmannaskap inte får utgöra ett hinder för myndigheter att samordna sina olika serviceinsatser. Ledstjärnan i arbetet måste vara ett tydligt medborgarfokus och ske med utgångspunkt från den enskildes efterfrågan och behov.

*Saco-S* ser fram emot fortsatt dialog med utredningen i arbetet att finna generella former för lokala servicekontor.

*Samordningsförbundet Skellefteå* anser att den lokala strukturen vad avser huvudmannaskap, finansiering m.m. kan förhandlas fram mellan berörda aktörer. Samordningsförbundet vill uppmärksamma på riskerna i form av en otydlig och splittrad lokal struktur. Förutsättningarna för en mer enhetlig och övergripande struktur vad avser huvudmannaskap och finansiering bör utredas ytterligare.

#### *5.5 Lokaliseringen av servicekontor (4.5)*

*Länsstyrelsen i Uppsala län* anser att medborgarnas behov ska vara vägledande för lokaliseringen och även för innehållet i serviceutbudet.

*Centrala studiestödsnämnden (CSN)* anser inte att servicekontoren ska bemannas med myndighetspersonal. Det bör ingå i kommunens huvudmannaskap, och den föreslagna servicevägledaren kan mycket väl fungera som den lots utredningen föreslår., dock med kommunen som arbetsgivare. Däremot kan myndigheterna finnas tillgängliga via ett personligt möte på distans för de kunder som behöver det samt stå för utbildning, information och olika slag av verktyg som kommunen behöver för att lämna en relevant information till kunderna. Det finns inga möjligheter för en myndighet av CSN:s storlek att bemanna servicekontoren med personal.

*Glesbygdsverket* anser att servicepunkterna med fördel bör kunna lokaliseras till befintliga dagligvarubutiker. I dessa butiker finns ofta redan ett brett serviceutbud och butiken är för många människor en naturlig plats att uppsöka. Ett utökat tjänsteinnehåll kan också bidra till att förbättra dagligvarubutikernas lönsamhet.

*Konsumentverket* betonar vikten av att kommunens konsumentvägledning blir en del av det kommunala serviceutbudet på respektive servicekontor. Dels för att servicen som sådan är viktig och dels för att konsumentvägledaren genom sin roll är van att jobba med ”breda frågor”. Konsumentvägledarna skulle med stöd av Konsumentverket, också kunna ha en roll i utbildningen för de ”auktorerade” servicevägledarna.

*Högsby kommun* anser att det behövs minst ett servicekontor i varje kommun samt ett eller flera servicepunkter i mindre orter.

*Simrishamns kommun* anser att servicekontor och servicevägledare lokalmässigt måste finnas nära myndigheternas övriga administration.

*Storumans kommun* anser att servicekontoren bör vara organiserade så att det finns minst ett servicekontor i varje kommun. De måste lokaliseras så att det med rimliga reseavstånd blir möjligt att nå dessa.

*Företagarna* anser att avsnittet om lokalisering av servicekontoren är en brist i utredningen. Det behövs tydligare principer för servicekontorens läge i form av dels befolkningsunderlag, dels avstånd till större ort (med mer offentlig service). I Sverige finns många orter, sannolikt uppåt 1 000, där det finns en fungerande servicestruktur i form av dagligvaruaffär, drivmedelsstation, pizzeria, industrier, tjänsteföretag, skola och kanske t o m en vårdcentral. Däremot saknas statlig service. Exempel på sådana orter är Lesjöfors, Fellingsbro och Malmköping. Företagarna anser att det i första hand bör handla om att få servicekontor på plats på sådana orter. Servicekontorens lokalisering bör också bidra till att utjämna skillnader i service mellan orter. Som exempel tjänar två orter i Mellansverige, Fjugesta och Pålsboda. De är ungefär lika stora och ligger ungefär lika långt från en större ort. Ändå är den offentliga servicen till medborgarna avsevärt mycket bättre i Fjugesta. Fjugesta råkar nämligen vara kommunhuvudort. Idag skiljer alltså den offentliga servicen även i helt likartade boendesituationer. Exemplet visar att inte kommunerna ensamma bör styra över lokaliseringen av servicekontoren.

*Sveriges Pensionärsförbund (SPF)* vill framhålla vikten av att servicekontor med full service beträffande äldres frågor inrättas i varje kommun i landet. Kontoren måste även utformas med hänsyn till den personliga integriteten och till sekretess. Det är även av synnerlig vikt att allmänna kommunikationer till kontoren är av god kvalitet och att tillgängligheten för gamla och handikappade är god.

#### 5.6 Servicepunkter (4.6)

**Förslag:** Servicepunkter, där myndigheter kan kontaktas med tekniska hjälpmedel, kompletterar kontorsstrukturen. Servicepunkterna kan vara fasta eller mobila.

(Se även kapitel 8.1.2 Servicepunkter på landsbygden samt kap 8.2.1 Lantbrevbärare som mobila servicepunkter)

*Migrationsverket* finner det orealistiskt med terminaler på servicepunkter, som ska administreras och bekostas gemensamt av myndigheterna. Det totala ansvaret för terminalerna måste ligga på ett ställe. Än mer orealistiskt ter sig förslaget med mobila terminaler, t.ex. hos lantbrevbärare som ska kunna skriva ut blanketter och bistå användarna.

*Försäkringskassan (FK)* anser att utvecklingen går åt det håll som utredaren föreslår. I första hand kan många kontakter skötas via Internet och telefonstöd. Försäkringskassan avstyrker förslaget om att de myndigheter som är tillgängliga i terminalerna också bekostar desamma. För myndigheten är det viktigt att den som upplåter en lokal för beskriven verksamhet också har möjlighet att ge närservice till utrustningen. Inom Arbetsförmedlingen pågår för närvarande en försöksverksamhet med distansservicekontor. Detta arbete kommer att

utvärderas inom kort och en fortsatt utbyggnad under detta år är mycket trolig. Försäkringskassan avser att utreda möjligheterna att gå vidare i arbetet med distansservicekontor tillsammans med Arbetsförmedlingen.

*Skatteverket* anser att utvecklingen går åt det håll som utredaren föreslår. I första hand kan många kontakter skötas via Internet och telefonstöd. Skatteverket avstyrker förslaget om att de myndigheter som är tillgängliga i terminalerna också bekostar desamma. För myndigheten är det viktigt att den som upplåter en lokal för beskriven verksamhet också har möjlighet att ge närservice till utrustningen.

*Kammarkollegiet* anser att det krävs en närmare analys där behov, nytta och kostnader vägs mot varandra. Vidare bör beaktas den snabba tekniska utvecklingen där allt fler får tillgång till kommunikation – även bildunderstödd – via den egna hemdatorn. Dessa invändningar hindrar inte att det i olika offentliga miljöer – bibliotek, skolor och hos myndigheter – kan vara lämpligt att inrätta servicepunkter om en K/B-analys i varje enskilt fall talar för detta.

*Länsstyrelsen i Uppsala län* stöder förslaget om tillskapandet av servicepunkter.

*Länsstyrelsen i Östergötlands län* anser att servicepunkter på orter utan kontor kan underlätta för vissa kundgrupper. I första hand är det av intresse på landsbygd med stort avstånd till ett servicekontor eller till kommunens huvudort. Frågan kommer naturligt att tas upp i det nu aktuella uppdraget till länsstyrelserna om regionala serviceprogram.

*Länsstyrelsen i Kronobergs län* avvisar inte helt denna tanke, men frågan är om inte behovet av denna typ av lösningar minskar i takt med att datorinnehavet ökar och når allt högre upp i åldrarna. Länsstyrelsen är dessutom tveksam till medborgarnas vilja att vid en allmänt tillgänglig servicepunkt avhandla personliga ärenden direkt med en handläggare. För den som är rörelsehindrad, äldre eller av andra skäl saknar möjlighet att utnyttja de traditionella vägarna synes mobil handläggare bli ett utmärkt alternativ.

*Länsstyrelsen i Gotlands län* föreslår att andra lämpliga punkter kan vara de "lärcentra" som har byggts upp inom ramen för satsningen "Vuxnas lärande". På lärcentra runt om i landet finns det inte bara kunnig personal utan där finns det även tillgång till t.ex. videokonferens utrustning som gör det möjligt att kommunicera med regionala och centrala myndigheter.

*Länsstyrelsen i Blekinge län* tillstyrker förslaget om servicepunkter.

*Länsstyrelsen i Hallands län* stöder förslaget om mobila handläggare.

*Länsstyrelsen i Örebro län* tillstyrker förslaget om servicepunkter.

*Länsstyrelsen i Västernorrlands läns län* konstaterar att inte minst här finns en intressant ansats för samordningen med länsstyrelsernas uppdrag om att utforma regionala serviceprogram. Ska idén kunna förverkligas måste dock frågorna om ersättning till t.ex. landsbygdsbutiker och därmed finansieringen klargöras. Detta är en väsentligare systemfråga än hur stödjande IT-utformning löses.

*Centrala studiestödsnämnden (CSN)* anser inte att förslaget om servicepunkter är motiverat. Var kunden befinner sig geografiskt har inte den betydelsen för servicebehovet. Ett så stort antal spridda mobila och fasta tekniska utrustningar kräver dessutom ett tydligt ägar- och huvudmannaskap. CSN anser att den tekniska utrustningen ska placeras på färre ställen och där större grupper av medborgare med särskilda kontraktsbehov finns, t.ex. vissa kommuners medborgarkontor, de föreslagna servicekontoren och för CSN:s kundgrupper i anslutning till skolor och utbildningssamordnare.

*Lantmäteriet* kan på ett antal utvalda platser placera ut självinstruerande tekniska hjälpmedel för att underlätta kontakten med Lantmäteriet via hemsidan och de e-tjänster som presenteras.

*Arbetsförmedlingen (AF)* anser att utvecklingen går åt det håll som utredaren föreslår. I första hand kan många kontakter skötas via Internet och telefonistöd. Inom Arbetsförmedlingen pågår för närvarande en försöksverksamhet med distansservicekontor. Detta arbete kommer att utvärderas inom kort och en fortsatt utbyggnad under detta år är mycket trolig. Även Försäkringskassan avser att utreda möjligheterna att gå vidare i arbetet med distansservicekontor tillsammans med Arbetsförmedlingen. För myndigheterna är det viktigt att den som upplåter en lokal för beskriven verksamhet också har möjlighet att ge närservice till utrustningen. Arbetsförmedlingen är tveksam till förslaget om servicepunkter. Och att ingående myndigheter ska finansiera något de inte har kontroll över.

*Haninge kommun* anser att de föreslagna servicepunkterna i teknisk mening inte skiljer sig mycket från den service medborgarna kan få via egen dator eller annan publikt tillgänglig dator. Det är tveksamt om en sådan lösning tillför särskilt mycket ur servicesynpunkt utöver vad som kan erbjudas genom redan befintliga kanaler. Man bör även ta i beaktande ägarförhållande samt finansiering och tidsåtgång för den personal som ska assistera vid användningen av den t.ex. anställda i butiker, bibliotekarier och lantbrevbärare.

*Nynäshamns kommun* tillstyrker förslaget.

*Södertälje kommun* framhåller att servicepunkter kan vara ett bra sätt att ge service till företagare utanför tätorten.

*Linköpings kommun* är positiv till förslaget att skapa och utveckla servicepunkter vilket kan vara mycket värdefullt för många landsbygdsamhällen. Linköping vill särskilt betona värdet av samverkan där även kommersiell service och ideella organisationer är en del av lösningen.

*Jönköpings kommun* anser att en noggrann planering måste föregå genomförandet av förslaget om servicepunkter på allmän plats. Den kan ta lång tid för medborgarna att anpassa sig till den tekniska utrustningen på servicepunkterna, varför det är viktigt att också under lång tid lyssna in medborgarnas synpunkter. Utformningen av servicen vid servicepunkterna måste ske på ett sådant sätt att den enskildes integritet respekteras. Att via den lokala butiken eller lantbrevbäraren ansöka om sjukpenning eller söka information om försörjningsstöd kan upplevas som utelämnande för den enskilde. Vidare måste ansvaret hos personen som assisterar besökare vid servicepunkten tydliggöras för att kvalitetssäkra informationsspridningen till den enskilde.

*Gislaveds kommun* instämmer i att gemensamma servicepunkter för kommunal och statlig verksamhet bör komma till i större omfattning än tidigare.

*Kristianstads kommun* anser att det är bra att ha servicepunkter på mindre orter. VISAM-terminaler bör finnas på samtliga servicekontor. Ur sekretesssynpunkt är det viktigt att terminalerna kan stå i särskilda utrymmen.

*Landskrona kommun* anser att servicepunkter enligt utredningens förslag knappast är motiverade till tätbefolkade och till ytan väl samlade kommuner som Landskrona.

*Simrishamns kommun* anser att servicepunkterna känns som en gammal och onödig lösning. Det är fel att flytta ut IT-teknologin (t.ex. lantbrevbärare) istället för att gynna teknikutvecklingen i hemmen.

*Borås kommun* välkomnar servicepunkter.

*Partille kommun* påpekar att servicepunkterna kan bli sårbara, viktigt att rätt kompetens finns på servicepunkterna. Partille vill markera vikten av det personliga mötet. Utvecklingen får inte begränsa medborgarnas rätt att träffa den ansvariga funktionen. I många fall behövs en personlig kontakt för att medborgaren ska få rätt information och rätt hjälp på rätt sätt.

*Svenljunga kommun* deltog i det s.k. I-Coin-projektet med syfte att bygga upp IT-baserade servicepunkter inriktade mot kommunal service och information. Genom detta projekt finns värdefulla erfarenheter att ta med sig om delbetänkandets planer genomförs.

*Trollhättans kommun* konstaterar att kommunernas förhållanden ser olika ut. Förslaget lämpar sig bäst i kommuner med stor geografisk spridning och glesbefolkat territorium. Förslaget belyser inte närmare de etablerings- och driftskostnader som kan vara förknippade med inrättande av servicepunkterna. Närmare analys fordras för hur finansieringen ska ske. Staten ska ansvara för finansieringen om reformen i första hand avser att stödja de statliga myndigheternas tillgänglighet i landet. Förslagen tillgång till handledare bör preciseras, dess finansiering tydliggöras, och dess organisering belysas. Trollhättan poängterar också vikten av det personliga mötet. En varningens flagga hissas för stora volymer som kan uppstå till följd av uppbyggnad av nya kontaktkanaler. Utvecklingen får inte leda till att givna löften inta kan säkras på ett ändamålsenligt sätt. Organiseringen av den framtida tillgängligheten genom tekniska lösningar bör därför belysas närmare. (Se även kommunens kommentar under kap 5.2 [En grundstruktur för serviceleverans \(4.2\)](#)).

*Söderhamns kommun* stöder förslagen och vill betona de samarbetsmöjligheter som är möjliga.

*Gällivare kommun* anser att riskerna med förslaget om att införa servicepunkter vilka enbart har teknisk utrustning kan behöva utvecklas. Förslaget får inte innebära människor vilka redan idag upplever kontakten med myndigheter som svåra, genom denna lösning upplever att de blir ännu svårare.

*Jönköpings läns landsting* anser att servicepunkter även kan förläggas till landstingens lokaler för primärvård och folktandvård. Dessa finns ofta nära befolkningen.

*Företagarna* tillstyrker att servicepunkter inrättas för att komplettera strukturen med servicekontor. Företagarna anser att servicepunkter i första hand bör vara belägna där annan service finns, eftersom just det faktum att annan service finns visar att det finns ett underlag för service på den platsen. Företagarna anser att placeringen av servicepunkter åtminstone till en del kan vara efterfrågestyrd från samarbetspartner såsom butiker, drivmedelsstationer o likn., som önskar och har förmåga att inneha en servicepunkt. Utredningen bör också undersöka om ”Sistamacken-problematiken” kan innebära problem för möjligheterna att hitta bra platser för servicepunkter.

*Föreningen Landsbygdshandelns Främjande (FLF)* anser att en viktig fråga i sammanhanget är att handlaren måste få en marknadsmässig

ersättning för det arbete han/hon utför och även för lokalkostnader och maskinell utrustning samt uppkoppling. Det får inte bli så att handlare belastas med väldigt låg ersättning.

*Våra gårdar* anser att det inte finns någon fördjupning i frågan om ersättning till ansvarig för servicepunkterna i delbetänkandet. En sådan behöver göras i utredningens fortsatta arbete. Det är mycket viktigt att även ideell sektor får ersättning, och ej förutsätts sköta denna typ av uppgifter ideellt.

*Civilförsvarsförbundet* tillstyrker förslaget om servicepunkter. Förbundet tror att **mobila lösningar** är att föredra för optimal flexibilitet och av kostnadsskäl.

*Handikappförbunden* betonar vikten av personlig service och att servicepunkterna endast får utgöra ett komplement till servicekontoren.

*Folkbildningsrådet (FBR)* stöder förslagen och vill betona de samarbetsmöjligheter som är möjliga. Bredbandsutvecklingen, särskilt lösningar baserade på fiberoptik, skapar ökade förutsättningar till interaktiv bildkommunikation med hög kvalitet, vilket i sin tur möjliggör nya möjligheter till studier, möten och kulturupplevelser på distans över hela landet. Det finns flera fördelar med att verka för samlade lösningar och samarbete mellan offentlig sektor och ideella organisationer när det gäller medborgarnas tillgång till verktyg för digital kommunikation vid servicepunkterna, särskilt sådan som möjliggör öga-mot-öga-kontakt med hög kvalitet. Inom folkbildningen och andra organisationer i civilsamhället finns kompetens som kan tas tillvara för att erbjuda det stöd vid teknikanvändningen som människor kan behöva för att få reell tillgång till samhällstjänster vid servicepunkterna. Detta bör beaktas av utredningen när förslaget bearbetas vidare som ett av inslagen i en strategi för att öka den digitala delaktigheten bland invånarna.

*Folkbildningsförbundet* stöder förslaget att etablera servicepunkter. Förbundet föreslår att servicekontoren och servicepunkterna utvecklas till mötesplatser för kultur och folkbildning genom ett samarbete med föreningslivet och folkbildningen.

*Svensk Biblioteksörening* tillstyrker förslaget att inrätta servicepunkter, t.ex. på bibliotek. Det är viktigt att verksamheten med servicepunkter utformas så att de inte kommer i konflikt med bibliotekens roll som neutral plats eller att bibliotekens medarbetare ges myndighetsutövande uppgifter.

*DIK* tillstyrker förslagen att inrätta servicepunkter, t.ex. vid bibliotek.

### 5.7 Servicevägledare – en ny funktion (4.7)

**Förslag:** En ny funktion – den auktoriserade servicevägledaren – utvecklas. Vägledarens arbetsinsatser och kompetens att lotsa medborgarna i offentlig förvaltningsservice ska fastställas och vara godkända av både statliga och kommunala myndigheter.

*Migrationsverket* anser att grundtanken är bra – om dessa finns på servicekontoren och kan fungera som lotsar till myndigheternas webbplatser. Migrationsverket ser dock problem när det gäller vem som ska ansvara för dem och auktorisera dem. Utredningen talar om ”samtliga berörda aktörer” vilket leder till en mycket svårplanerad och kostsam verksamhet. Ett annat problem som inte belyses är hur servicevägledarna ska kunna upprätthålla en kunskap om förändringar inom hela myndighetsverige. Det måste vara tydligt vem som har ansvar för servicevägledarna.

*Försäkringskassan (Fk)* och *Skatteverket* avstyrker tanken på den auktoriserade servicevägledaren för såväl statlig som kommunal service. Försäkringskassan och Skatteverket är tveksam till i vilken omfattning denna funktion kommer att kunna vägleda medborgarna i våra ärenden. Den tekniska lösningen personligt möte på distans bör kunna utgöra ett bra komplement.

*Kammarkollegiet* påpekar att ”stuprör” är ett populistiskt uttryck för specialisering, något som många gånger är nödvändigt med hänsyn till den komplexitet som det offentlighetsreglerade regelverket kring samhällsservicen uppvisar. Det samarbete Skatteverket och Bolagsverket genomfört liksom det pågående försöksvisa samarbetet mellan Skatteverket, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen är exempel på att specialisering kan kombineras med förenklingar för medborgarna. Kammarkollegiet är av uppfattningen att detta är en mer framkomlig väg än att inrätta särskilda servicevägledare utan mandat. Kollegiet understryker att det redan i dag åligger myndigheter att hjälpa medborgarna tillrätta i förvaltningen (4 § förvaltningslagen). Ett första steg – innan en särskild funktion som servicevägledare inrättas – borde enligt kollegiet vara att förstärka den offentliganställda tjänstemannens etos vari som en väsentlig beståndsdel bör ingå tjänstvillighet och service till medborgarna.

*Länsstyrelsen i Stockholms län* anser att det ur integritetssynpunkt kan bli känsligt när information samlas hos en enda person, t.ex. en lanthandlare ute i skärgården.

*Länsstyrelsen i Uppsala län* stöder förslaget om auktorisationen av servicevägledare.

*Länsstyrelsen i Östergötlands län* utgår från att de myndigheter som samverkar i ett service- och medborgarkontor organiserar mottagandet

på ett praktiskt sätt. Länsstyrelsen ställer sig därför tveksam till den av utredaren föreslagna nya funktionen.

*Länsstyrelsen i Kronobergs län* anser att servicevägledare skulle fylla en viktig funktion och underlätta för många.

*Länsstyrelsen i Blekinge län* tillstyrker förslaget om servicevägledare.

*Länsstyrelsen i Hallands län* stöder förslaget om auktorisationen av servicevägledare.

*Länsstyrelsen i Örebro län* tror det är nödvändigt att de personer som ska tillhandahålla servicen har en god utbildning för sitt uppdrag och kan behöva en särskild utbildning, kompetens och lämplighet, men länsstyrelsen ställer sig tveksam till en auktorisering.

*Länsstyrelsen i Jämtlands län* anser att innehållet i denna tjänst är något som också bör ingå i en kartläggning av servicen. Dock vore det bättre att ålägga stat och kommun att ha en rimlig tillgänglighet på telefon som komplement till sina hemsidor. På detta område har det skett stora förändringar under senare år vilket skapat svårigheter för de personer som inte har tillgång till eller kunskap att nyttja de IT-tjänster som erbjuds.

*Centrala Studiestödsnämnden (CSN)* är positiv till den föreslagna rollen som servicevägledare. Den motsvarar den funktion som flera kommuner redan har och ofta kallar samhällsväglare. Serviceväglaren ska då ha kommunen som arbetsgivare och vara placerad på de föreslagna servicekontoren.

*Jordbruksverket* framhåller att den information som lämnas ut eller förmedlas av serviceväglarna kommer att variera från kommun till kommun. Samordning kan därför komma att försvåras genom att utbudet är olika vid olika servicekontor. Jordbruksverket har i rapporten inte kunnat utläsa någon analys av vilka frågor som kommer vara mest aktuella att ge service kring vid servicekontoren. Även efterfrågan på hur medborgaren vill kommunicera med servicekontoren kommer att skilja sig åt. Stora avstånd till servicekontor eller servicepunkt kan göra att det enda lämpliga alternativet är kontakt genom IT eller telefoni.

*Boverket* anser att för många medborgare skulle *särskilda serviceväglare* vara en viktig hjälp.

*Konsumentverket* anser att den nya tjänsten som serviceväglare ska prioriteras, eftersom ett stort antal människor är ovana vid de tekniklösningar som föreslås. Vikten av det personliga mötet kan inte nog betonas. Det är viktigt att denna yrkesroll får en hög status.

*Arbetsförmedlingen (AF)* avvisar tanken på den auktoriserade servicevägledaren för såväl statlig som kommunal service. Vi är tveksamma till i vilken omfattning denna funktion kommer att kunna vägleda medborgarna i våra ärenden. Myndigheternas erfarenheter talar för att efterfrågan på service från olika personer är helt individrelaterad. För att kunna lämna god medborgarservice krävs också tillgång till uppgifter i myndigheternas register. Arbetsförmedlingen avser att genomföra en pilotverksamhet på något eller några servicekontor med syfte att pröva möjligheten att utveckla en ny roll i form av servicehandläggare tillsammans med Skatteverket och Försäkringskassan. Den tekniska lösningen med distansservicekontor bör kunna utgöra ett bra komplement för att ge god service.

*Nynäshamns kommun* anser att funktioner som servicevägledare är av stor vikt för kommuninnevånare, och för företagare i kommunen. Den auktoriserade vägledaren är en av de viktigaste funktionerna för samverkan.

*Södertälje kommun* understryker att servicevägledaren måste vara tillgänglig för alla medborgare oavsett bakgrund. Eventuella åtgärder måste kostnadsberäknas. Om detta innebär ökade kostnader för kommuner bör det ses som en strukturell kostnad som ska ersättas via utjämningsystemet.

*Linköpings kommun* delar uppfattningen att det alltid bör finnas en kvalificerad person med generalistkompetens vid servicekontoret och/eller medborgarkontor. Utredaren har föreslagit benämningen "auktoriserad servicevägledare", vilket kommunen ställer sig avvisande till. Begreppet "auktoriserad" väcker en rad obesvarade frågor om t ex vilken kunskap krävs och vem ska ge erforderlig utbildning samt vem ska vara behörig att utfärda auktorisationen. Även begreppet "servicevägledare" väcker frågor genom att det dåligt anger vad funktionen avser. Den redan etablerade benämningen "samhällsvägledare" anser kommunen vara mer adekvat.

*Oskarshamns kommun* ser positivt på förslaget om servicehandläggare. En särskild utbildningsprofil bör skapas.

*Eslövs kommun* ställer sig frågande till servicevägledarens begränsning, dvs. att endast omfatta den information som kommun och myndigheter lagt ut på webben. En auktoriserad servicevägledare borde kunna bidra med mer kunskap än så, även om det inte ska gå så långt som att handlägga avancerade ärenden.

*Helsingborgs kommun* ser mycket positivt på förslaget.

*Kristianstads kommun* anser att det kan vara bra att utbilda servicevägledare. De uppgifter som beskrivs i delbetänkandet (s. 80) är fullt tillräckliga.

*Landskrona kommun* anser att en väl utvecklad webbsida med e-postfunktion och tillgänglig telefonitjänst kan fylla behovet av orientering för de flesta. [www.mittbygge.se](http://www.mittbygge.se) kan tjäna som föredöme för utveckling av webbsidor inom andra gränsöverskridande områden. Behovet av en specialistfunktion torde vara begränsat, dock ska inte enskildas behov negligeras. Behovet skulle kunna lösas inom den kommunala organisationen mot ersättning från de statliga myndigheterna i de fall myndigheterna inte prioriterar sådan service.

*Malmö kommun* instämmer i förslaget. Det är en garanti för medborgaren att få en kvalificerad tjänst.

*Simrishamns kommun* anser att servicevägledare är en intressant idé som kan ge ökad kvalitet i myndigheternas service till medborgaren.

*Halmstads kommun* anser att förslaget om auktoriserade servicevägledare bedöms ligga i linje med utvecklingen mot ett tydligare medborgarfokus och mot en bättre service.

*Partille kommun* anser att servicevägledarens mandat och kompetens behöver belysas ytterligare.

*Trollhättans kommun* befarrar att det införs ytterligare en nivå mellan medborgare och den ansvariga myndigheten, vilket kan innebära längre handläggningstid, sämre orientering för den enskilde och ansvarsfrågan blir otydligare. Förslaget förefaller bygga på en uppfattning om att medborgarna är okunniga om vart de kan vända sig i olika frågor. Detta kan i första hand lösas med hjälp av information genom lämpliga kanaler. Åtgärder bör vidtas för att bättre integrera myndigheternas verksamhetsprocesser så att förutsättningar för en-dörr-in skapas. Det finns andra oklarheter kring funktionens mandat och funktion som bör belysas närmare. Det finns en risk att utredningen underskattar de insatser som fordras om servicevägledaren ska vara allmänt insatt i varje myndighets ansvarsområde.

*Örebro kommun* stödjer förslaget om servicevägledare. Personal som ger medborgarservice via telefon borde omfattas av samma benämning. Vid definition av kompetenskrav på servicevägledarna bör flerspråkighet eftersträvas.

*Hofors kommun* anser att det ställs stora kompetenskrav på servicevägledare. Om man tänker sig tillgänglighet även utanför kontorstid, ökar ju antalet vägledare, som behövs. Här måste kommunen och respektive myndighet alltså åta sig ett utbildansvar.

*Söderhamns kommun* stöder förslaget om servicevägledare. Av utredningen framgår inte om servicevägledaren ska ha kommunal eller statlig huvudman.

*Kramfors kommun* tillstyrker inte förslaget om servicevägledare. Det behövs en tydlig styrning av samverkan från regering och riksdag, men hur kontoret ska vara bemannat är en intern organisationsfråga.

*Storumans kommun* ställer sig bakom förslaget om servicevägledare.

*Kiruna kommun* anser att servicevägledarens funktion behöver preciseras så att om den, utifrån nuvarande ekonomiska läge, ska kunna prioriteras inom befintlig ram. Finansiering av funktionen behöver klarläggas innan kommunen tar ställning till funktionen. Kiruna kommun bedömer att servicevägledaren initialt kommer att behöva reda ut många situationer då samverkan mellan myndigheter inte fungerar utan att ha påtryckningsmöjligheter på ärendehantering. Detta skadar trovärdigheten till de samverkande myndigheterna och leder till en frustrerande arbetssituation för servicevägledaren.

*Företagarna* tillstyrker att servicekontoren bemannas med föreslagna funktionen *auktoriserad servicevägledare*. Detta bidrar till att säkerställa kompetensen hos personalen på dessa kontor. Företagarna avstyrker däremot att denna kompetens ska finnas på servicepunkterna. Sistnämnda ställningstagande beror på att samarbetspartners som innehar en servicepunkt får ett orimligt utbildningskrav på sina anställda. Många gånger handlar det om små handlare med långa öppettider och därmed många olika anställda, ofta på deltid. Kunskapskraven på servicepunkterna bör istället inskränkas till att kunna hantera de tekniska hjälpmedlen (datorer, internetuppkopplingar mm) för att kunna hålla servicepunkten i drift under avtalad öppettid.

*TCO* konstaterar att det är personalen på lokala servicekontor med flera serviceställen som ska bära upp idén med lokal service till medborgarna. Då måste de anställda ha bra villkor på alla sätt för att lösa sina uppdrag. Det finns en risk att den professionella yrkesrollen kan komma att urholkas med delar av utredarens förslag om inte arbetsgivarrollen och personalfrågorna hanteras tydligare än som är fallet i utredningens förslag så långt. *TCO* ser en allvarlig risk för att statliga och kommunala professionella yrkesroller urholkas. Det handlar om de delar av utredarens förslag som utgår ifrån att all service kan betraktas om något alla kan utföra. Vi tror inte på att servicehandläggare, s.k. lotsar, är det som medborgarna efterfrågar för att få sina behov tillgodosedda. För att säkerställa rättsäkerheten för individen är det viktigt att bevaka de professionella yrkesrollernas kompetens.

*Saco-S* bedömer att den form av kompetens en generalist behöver kan inte ske genom en omfördelning av resurser inom förvaltningen. Ett förändrat serviceutbud kommer leda till ökade kostnader. *Saco-S* drar paralleller till utbyggnaden av primärvården, där medborgarna fått bättre tillgänglighet. Dock har inte specialistvårdens kostnader minskat – däremot har medborgarna fått en bättre vård.

*DIK* ställer sig bakom förslaget om servicevägledare.

*Småkom* är positiva till förslaget att inrätta en särskild tjänst som ”servicevägledare” för att ytterligare förbättra medborgarnas lokala serviceutbud och möjligheter att använda sig av det serviceutbud som finns via kontoren och Internet.

*Civilförsvarsförbundet* anser att det är ett mycket intressant förslag som även diskuteras i flera sammanhang, framför allt inom äldreomsorgen samt hälso- och sjukvården. Det gäller därför att **samordna** dessa för att det inte till sist ska behövas en lots för att hitta rätt servicevägledare. Förslaget tillstyrks med detta observandum. Civilförsvarsförbundets egna erfarenheter är att erfarna och kompetenta kommunpolitiker och funktionärer inom idéburen verksamhet skulle kunna fungera synnerligen väl i rollen som servicevägledare, vilket ökar möjligheten till ändamålsenliga och kostnadseffektiva lösningar.

*Handikappförbunden* stödjer utredarens förslag med betoning på vägledarens kompetens vad gäller insatser för personer med funktionsnedsättning, kunskap om vad olika funktionsnedsättningar innebär samt alternativ kommunikation. Personer med olika typer av funktionsnedsättningar kan ha ”halkat efter” i datorkunskande samt ha svårare att förstå viss information, varför det är troligt att dessa personer kommer söka sig till vägledaren.

*Sveriges Pensionärsförbund (SPF)* vill i detta sammanhang lyfta frågan om medborgarnas –särskilt den äldre befolkningens – behov av individanpassad service. Genom etablerandet av servicekontor där flera myndigheter samverkar, kommer de enskilda myndigheternas erbjudande om service med all sannolikhet att inskränkas till telefonkundtjänster och webbtjänster. På ett servicekontor är det därför nödvändigt att en person ska kunna mötas av kunnig och kompetent personal, som kan vägleda den enskilde så att hon eller han kan få svar på frågor även i enskilda ärenden. SPF känner oro för många äldres möjligheter till hjälp och till uppgifter i enskilda ärenden. Ett sätt att lösa frågan skulle kunna vara en väl utbyggd support från respektive myndigheters handläggare. Det måste även vara möjligt att kunna boka personliga möten med myndigheternas handläggare på servicekontoren.

*Samordningsförbundet Skellefteå* ser möjligheten till personliga möten med auktoriserade servicevägledare som positivt samtidigt som

tillgången till individanpassade arbetslag för personer i komplexa livssituationer måste förbättras.

*Synskadades Riksförbund* anser att telefoni till en auktoriserad servicehandläggare eller annan serviceperson är allra viktigast. Det är viktigt att auktoriserade serviceväglarna och andra servicepersoner både på serviceställen och på telefon har goda kunskaper om funktionsnedsättningar och funktionshinder.

*Svensk Biblioteksforening* ser principiella fördelar med förslaget om att inrätta en ny tjänstefunktion med inslag av myndighetsutövande uppgifter som kan bemanna servicekontor och servicepunkter.

*Folkbildningsförbundet* anser att den satsning Folkbildningsrådet genomförde 2007-2008 i syfte att förbättra förutsättningarna för äldre och andra berörda grupper att använda den nya tekniken bör fortsätta eftersom utmaningen är så omfattande och angelägen utifrån ett demokratiskt perspektiv. Förbundet föreslår att man tar tillvara på studieförbundens kunskaper om digital delaktighet och erbjuder myndigheter kompetensutveckling hos studieförbunden. Det är också angeläget att de auktoriserade serviceväglarna arbetar enligt folkbildningens metoder så att de möter användarna utifrån deras egna behov och förutsättningar.

#### *5.8 Arbetsgivarpolitiska aspekter (4.8)*

*Arbetsgivarverket (AG)* betonar vikten av att utredaren i slutbetänkandet på ett tydligt sätt formulerar långsiktigt hållbara förslag inom det arbetsgivarpolitiska området. Skapandet av en samtjänst med kommunala, statliga och eventuellt även privata aktörer förutsätter en grundlig genomgång och konsekvensanalys avseende såväl arbetsgivarfunktionen som de regelverk och arbetsgivarpolitiska aspekter som omgärdar den föreslagna samtjänstverksamheten. AG ser en risk att delade huvudmannaskap försvagar det arbetsgivaransvar som lagts fast inom ramen för den delegerade arbetsgivarpolitiken. Att det finns En arbetsgivare är i det närmaste en förutsättning för att åstadkomma en effektiv och fungerande samtjänst med en tydlig arbetsgivarfunktion och en bra arbetsmiljö.

*Kiruna kommun* anser att de arbetsgivarpolitiska effekterna av ett genomförande behöver vidareutvecklas avsevärt i slutbetänkandet med avseende på arbetsledning och personansvar. Verksamheten på servicekontoren behöver vara en positiv arbetsmiljö som lockar kompetenta medarbetare. En väl fungerande arbetsledning och personalansvar är en grundförutsättning när uppdragsgivarna kan vara många.

*TCO* saknar ett tydligare personalpolitiskt perspektiv i utredningen. Särskilt när statliga och kommunala myndigheter ska samverka i större

utsträckning krävs att de personalpolitiska frågorna är ordentligt klarlagda och lösta på ett positivt sätt. Därför blir det viktigt även hur arbetsgivar-/personalpolitiken hålls ihop när olika huvudmän ska samverka. TCO vill understryka vikten av att reda ut arbetsgivar- och arbetstagarrelationen i ett läge med mer utvecklad samverkan mellan myndigheter. Det hela blir mer komplext. Det handlar om avtalsfrågor, organisations- och kontorsstruktur, servicenivåer, arbetsinnehåll och ärendefördelning, kompetensutveckling, sårbarhet och arbetsmiljö, ledning och styrning som några exempel. Dessa frågor behöver i stor utsträckning klaras ut innan samverkan startas. Dessutom tillkommer frågan om IT-stöd och den kommande utvecklingen med e-förvaltning som kraftigt kommer att påverka myndigheternas verksamhet. Personal- och arbetsmiljömål måste framhållas redan i utredningsarbetet och konkretiseras i ett kommande genomförande. En viktig fråga är att personalresursberäkningar måste vara seriösa och beakta nyckelfrågan om sårbarhet i baskontorsnätet.

*Saco-S* menar att innebörden och särskilt de personalpolitiska konsekvenserna för vad som är samtjänst respektive samlokalisering behöver klargöras ytterligare. *Saco-S* förutsätter att dessa frågor kommer analyseras i utredningens fortsatta arbete, *Saco-S* deltar gärna i en dialog kring dem.

## **6. Styrning av service i samverkan - allmänt + utgångspunkter (kap 5 och 5.1 i utredningen)**

*Datainspektionen* anser att de aktuella förslagen om utökad samverkan över myndighetsgränser innebär att den gräns mellan myndigheterna som hitintills existerat tunnas ut. Det innebär i sin tur en risk för att integritetsskyddet försvagas. Förslagen i delbetänkandet reser åtskilliga frågor, bland annat utifrån ett integritetsperspektiv. Men de presenterade förslagen är mycket allmänt hållna och betänkandet ger inte tillräckligt underlag för att bedöma vilka konsekvenser en framtida samverkan av nu aktuellt slag får för den personliga integriteten. Innan en samverkan i enlighet med förslagen i delbetänkandet realiserar, måste man ta ställning till hur en sådan samverkan går ihop med den reglering som omgärdar myndigheternas verksamhet, såsom reglerna i 2 kap. TF, sekretesslagen, arkivlagstiftningen och förvaltningslagen. Vidare krävs en grundläggande analys av vilka konsekvenser en sådan samverkan har för den personliga integriteten och hur den går ihop med bestämmelserna i personuppgiftslagen och särskild registerförfattning. En sådan analys bör bland annat innehålla följande delar:

- En utförlig beskrivning av vilka slags uppgifter eller sammanställningar av information som kan komma att tillgängliggöras inom ramen för myndigheternas samverkan och vem som ansvarar för informationen.

- En precisering av konkreta behov och ändamål för behandlingen av personuppgifter. Vem behöver informationen, vilken information rör det sig om och varför behövs informationen?
- Frågor om åtkomst och hantering av personuppgifter. Detta är av fundamental betydelse för både rättssäkerheten och den personliga integriteten.
- Proportionalitetsbedömning och fullödigt underlag för den.

Eftersom en analys enligt ovan är grundläggande i det fortsatta arbetet och utgör en förutsättning för utformningen och författningsregleringen av den myndighetssamverkan som eventuellt ska genomföras, bör dessa frågor ingå i slutbetänkandet.

*Länsstyrelsen i Blekinge län* välkomnar de förslag som utredaren lämnar i denna del.

*Bolagsverket* instämmer i att det behövs en styrning av service i samverkan och ställer sig i princip bakom förslaget till ett tydligare styrsystem, dock med viss reservation för länsstyrelsernas roll och ansvar i den här processen.

*Glesbygdsverket* anser att en tydlig statlig styrning är avgörande för att utredarens förslag ska kunna bli framgångsrika. Glesbygdsverket har genom åren i en rad sammanhang lyft fram bristen på statlig styrning av myndigheter och statliga bolag. Glesbygdsverket tillstyrker utredarens förslag att samverkan ska vara en del av myndigheternas ordinarie verksamhet och inte ett undantag. Detta bör gälla samtliga myndigheter och inte enbart de som är centrala i denna utredning. Glesbygdsverket delar också utredarens syn att krav på likvärdig service är en politisk fråga som måste formuleras av regeringen. Utredaren skriver att tillgång till offentlig service på det lokala planet redan idag kan analyseras inom ramen för regionala utvecklingsprogram (RUP) och regionala tillväxtprogram (RTP). Glesbygdsverkets erfarenhet är dock att servicefrågorna har en väldigt undanskymd plats i dessa program. Länsstyrelserna, de regionala självstyrelseorganen och berörda samverkansorgan har nyligen fått regeringens uppdrag att arbeta fram regionala serviceprogram. Av riktlinjerna till dessa program framgår att både kommersiell och offentlig service ska finnas med i analyser och insatser. Vidare framgår också att kommunerna förväntas vara viktiga parter i detta arbete samt att serviceprogrammen ska kopplas ihop med övrigt programarbete i länen. Offentlig service bör därför framgent kunna få en tydligare roll i regeringens tillväxtpolitik.

*ITPS* instämmer i utredarens resonemang gällande regeringens styrning av berörda myndigheter i denna fråga. För att idén med gemensamma servicekontor ska fungera tillfredsställande krävs tydliga direktiv och en tydlig prioritering från regering och regeringskansli. Då flera aktörer från olika sektorer och regionala nivåer förväntas samarbeta ställs även stora krav på väl definierade mål, syften och tillvägagångssätt. ITPS efterfrågar

en konkret diskussion, och gärna definitioner, kring vad som är att betrakta som en god, alternativt tillräcklig, servicenivå. Detta är framför allt viktigt att ha klart för sig då betänkandet i första hand behandlar arrangemang och organisering av förvaltningsservice för att medborgarna ska få tillgång till tjänsterna. Självklart ser definitionerna av vad som kan anses vara en god service olika ut beroende av serviceslag, även inom förvaltningsservicen. Det är därför en sådan diskussion skulle underlätta för de aktörer som i förslagen föreslås få det övergripande ansvaret, för den konkreta utformningen av olika servicetyper. En tydligt formulerad ambitionsnivå gällande olika utförares förmåga att ge en god och tillgänglig service skulle även göra det lättare för servicekonsumenter att veta vad de kan förvänta sig, samt för respektive utförare att veta vilka krav som ställs. Detta skulle kunna öka förutsättningarna för att servicenivån upplevs som bättre och minska riken för att orealistiska förväntningar ställs på serviceleverantörerna. Dessutom skulle det bli lättare för serviceleverantörerna att planera och organisera sin verksamhet samt sitt bidrag till samverkan med andra aktörer efter de förväntningar som läggs på serviceutbudet, då dessa skulle vara kända på förhand.

*IFAU* anser att för att utredningen ska kunna lägga fram välunderbyggda förslag om hur samverkan ska utformas är det alltså viktigt att fastställa vilka samarbetsformer som verkligen genererar goda effekter. *IFAU* anser att utredningen bör göra en noggrann inventering av de studier av effekter av samarbete som finns. Man bör också i det framtida arbetet se till att möjliggöra effektstudier. *IFAU* menar att det är viktigt att tillse att samverkan dokumenteras ordentligt. Från en utvärderingssynpunkt är det viktigt att kunna följa vilka offentliga insatser individer får ta del av. Det finns alltså en uppenbar risk att en större integration av myndigheternas arbete försvårar extern utvärdering. Även möjligheterna till ansvarsutkrävande skulle i så fall kunna försämrats. Frågorna om ansvar och ansvarsutkrävande bör belysas närmare. Kunskap om hur operationellt och finansiellt ansvar fördelas är viktigt att känna till för alla iblandade parter. Inte minst ur ett medborgarperspektiv är ansvarsutkrävande betydelsefullt. En utökad samverkan mellan myndigheter kan innebära större problem med att urskilja ansvarsförhållanden.

*Transportstyrelsen* välkomnar en tydligare styrning från regeringen. En klarare koppling bör dock finnas till regeringens e-handlingsplan vilket också tydliggörs i insatsområde 4 (förvaltningens kontakter med medborgare och företagare). Om man följer modellen i e-handlingsplanen med dess övriga tre insatsområden bör detta kunna vara det gemensamma förhållningssätt som bidrar till en god styrning.

*Malmö kommun* instämmer i utgångspunkten att samverkan inte ska vara ett undantag utan en del av myndigheternas ordinarie arbete.

*Göteborgs kommuns* erfarenhet är att det krävs en tydlig styrning för att en samordning av de olika statliga myndigheternas serviceutbud ska komma till stånd. Samtidigt som vi i princip är positiva till ett samordnat serviceutbud är det viktigt att poängtera att en sådan av staten styrd samverkan inte får inskränka kommunernas fria bestämmanderätt utifrån det kommunala självstyrets principer.

*Trollhättans kommun* framhåller att den kommunala självstyrelsen ska utgöra utgångspunkten för utvecklingsarbetet. Styrning av statliga myndigheter bör ge kommunen möjlighet att initiera samverkan med statliga myndigheter, där lokala behov föreligger. Trollhättan ser ogärna en motsatt utveckling, där staten styr hur den kommunala verksamheten ska organiseras.

*Kiruna kommun* ställer sig bakom förslaget att processen för styrning av service i samverkan ska ske i enlighet med framtagandet av de regionala utvecklings- och tillväxtprogrammen där länsstyrelsen ansvarar för den regionala samordningen. För Kiruna kommuns del innebär det dock att planeringsprocessen i högre utsträckning behöver anpassas till den regionala processen.

*Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)* delar utredningens syn på att den centrala styrningen av servicesamverkan är alltför otydlig och svag och att en starkare central styrning bör ställa tydliga krav på service och samverkan.

*TCO* delar utredarens uppfattning att det behövs en tydligare styrning – inte minst från regeringens sida för att uppnå målen med lokal service för medborgarna. Myndigheter – statliga som kommunala – har oftast sina egna servicestrategier, olika lösningar och IT-stöd som då inte alltid passar samman. Viss utveckling har dock skett de senaste åren inom den statliga sidan – som samarbetet mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Skatteverket. Det finns sedan många år inom kommunal förvaltning ett samarbete även om utvecklingen tycks ha gått i stå. Ökad samverkan mellan myndigheter har särskild betydelse för att medborgare i alla delar av landet ska kunna få samhällsservice och fysisk kontakt med myndigheter i sitt närområde. Service och kontakter som anses nödvändiga av medborgarna. Utan myndighetssamverkan bedömer *TCO* att möjligheten att behålla eller utöka servicen i detta avseende är mycket begränsad. Ökad samverkan utan tydlig styrning riskerar dock att leda till att utbudet av tjänster varierar även när det är rimligt att förvänta sig likformighet över landet.

#### 6.1 Skiss till ett tydligare styrsystem (5.2)

**Förslag:** Regeringen sätter övergripande, förvaltningspolitiskt grundade mål för myndigheternas verksamhet och tillgänglighet. Detta innefattar riktlinjer för hur statlig service ska vara tillgänglig över landet samt anvisningar om hur myndigheterna ska samverka för att uppnå

sakpolitiska mål. Regeringens styrning av myndigheterna är både generell och specifik och omfattar alla servicekanaler. Regeringen tar ansvar för att regleringen av varje sakområde möjliggör och stödjer samverkan. Samordningen av förvaltningsservicen ska omfatta statlig och kommunal service i ett sammanhang. Kommuners och statliga myndigheters planerings- och styrningsprocesser samordnas i de delar som avser tillgång till offentliga tjänster. Länsstyrelsen ansvarar för att inom länet samordna den statliga och den kommunala planeringen.

Länsstyrelsen ger regeringen det underlag som krävs för att fatta beslut om den statliga servicen. Statliga myndigheter bidrar med underlag på sina egna områden, vilket inkluderar behovet av medborgarkontakter och egna bedömningar av hur medborgarna vill kontakta myndigheten. Slutligen innehåller det förslag till var och i samverkan med vilka myndigheten bör finnas närvarande.

Kommunerna redovisar var och hur den kommunala förvaltningsservicen ska tillhandahållas samt sina önskemål om lokalisering av statlig service. Kommunerna ansvarar för att olika intressen kommer till tals i den lokala processen.

*Migrationsverket* anser att det i grunden är bra med riktlinjer. Ett första steg bör vara att uppdragen i myndigheternas regleringsbrev när det gäller samverkan är ”samkörda”, så att de möjliggör och stödjer samverkan. En utgångspunkt måste vara myndigheternas uppdrag. Risken finns att det annars blir otydligt för medborgaren. Länsstyrelsens roll är svår och otydlig. Det är oklart vilket mandat de ska ha i förhållande till myndigheter och kommuner. Migrationsverket är skeptiska till den administrativa apparaten där myndigheter och kommuner, under länsstyrelsernas överseende, ska enas om hur servicestrukturen ska se ut och var kontor ska etableras. Utredningen uttrycker det mycket diffust att ”bindande beslut ska fattas av kommunerna, de statliga myndigheterna eller – om det behövs – av regeringen.

*Försäkringskassan (FK)* hänvisar till de inledande skrivningarna i remissyttrandet ([Allmänna synpunkter](#)). En viktig del i samverkansarbetet är att så långt möjligt arbeta för att uppnå en enhetlig och likvärdig service. Försäkringskassan anser att den föreslagna styrningen svårligen kan genomföras inom rådande strukturer med 21 Länsstyrelser, 290 kommuner och där de tre stora myndigheterna Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen idag följer helt andra regionala strukturer..

*Skatteverket* hänvisar till de inledande skrivningarna i remissyttrandet ([Allmänna synpunkter](#)). I övrigt avstyrker myndigheten förslaget om länsstyrelsens roll i planeringen av statlig service med länet som bas. Det är också viktigt att påtala att Länsstyrelserna är tydligt länsindelade. De

tre stora myndigheterna Skatteverket, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen följer idag en helt annan indelning vilket leder till svårigheter i den föreslagna styrningen.

*Kronofogdemyndigheten* välkomnar en tydligare målstyrning av serviceleveransernas utformning och att det sker inom långsiktiga ramar, precis som det föreslås. Det är vidare angeläget att få ett gemensamt och rikstäckande koncept på plats som sedan blir normgivande för serviceetableringar på nya och fler platser. Det ter sig lika naturligt att i sammanhanget även prioritera inom vilka områden servicen i första hand ska hållas samman, för att tillskapa bästa nytta för den enskilda medborgaren, oavsett om denne söker service i egenskap av privatperson eller näringsidkare. Kronofogdemyndigheten ser att prioriteringen av vilka statliga myndigheter som bör utpekade att ingå är helt avgörande för hur den framtida planeringen och utvecklingen av serviceleveranser ska ske. Det ter sig även helt naturligt för att få till bästa möjliga kombinationer inom områden som har flest sammanflätade beröringspunkter.

*Länsstyrelsen i Stockholms län* är beredd att, på uppdrag av regeringen, samordna den offentliga servicen på ett lämpligt antal orter i länets lands- och glesbygd där behovet klarlagts. Detta kräver dock ekonomiska resurser för att klara puckelkostnader och även en grundfinansiering av den löpande verksamheten.

*Länsstyrelsen i Uppsala län* framhåller att förutom att regeringen förutsätts styra enskilda myndigheter mer när det gäller samverkan måste eventuella samordningshinder i lagstiftningen identifieras och ändras. Det är naturligt att länsstyrelsen, inom länet, ges uppdraget att samordna den statliga och kommunala planeringen samt att producera beslutsunderlag för regeringen rörande den statliga servicen. För att lyckas med styrningen av det offentliga servicearbetet måste samordningen inom regeringskansliet förbättras.

*Länsstyrelsen i Södermanlands län* instämmer med utredningen när det gäller vikten av att regeringen genom att sätta mål för myndigheterna ska styra utvecklingen när det gäller myndighetssamverkan. Länsstyrelsens uppdrag med myndighetssamverkan kan rymmas inom det allmänna ansvaret för länets utveckling och uppdraget som samordnare av statlig verksamhet på regional nivå.

*Länsstyrelsen i Östergötlands län* anser principiellt att varje statlig och kommunal myndighet har ansvaret för att servicen lämnas på ett lätt tillgängligt sätt och att kundperspektivet står i fokus. Länsstyrelsen delar helt utredarens uppfattning att kostnaderna för att utföra servicen, inklusive kostnader för olika samverkansarrangemang, ska ligga på ansvarig myndighet. För statliga myndigheter är det huvudmannen regeringen som har att se till att myndigheterna arbetar på rätt sätt.

Länsstyrelsen instämmer i utredarens syn att regeringen bör svara för en tydligare styrning av myndigheternas samverkan.

*Länsstyrelsen i Kronobergs län* delar utredningens syn på behovet av mål och riktlinjer från regering och riksdag när det gäller tillgänglighet och samverkan inom den statliga servicen. Förslagen kring ett tydligare styrsystem tillstyrks.

*Länsstyrelsen i Skåne län* ser mycket positivt på utredningens förslag till modell för styrning och samordning.

*Länsstyrelsen i Hallands län* ser utvecklingen av lokal service som betydelsefull. Förslag till samverkansformer för att underlätta medborgarnas kontakter med myndigheter, för tillgänglighet, bättre information och service är viktiga. Eventuella samordningshinder i lagstiftningen måste identifieras och ändras. För framgångsrik styrning av det offentliga servicearbetet behöver samordningen inom regeringskansliet ytterligare förbättras. Länsstyrelsen har rollen som statlig kontaktpunkt och sammanhållande aktör på regional nivå.

*Länsstyrelsen i Västmanlands län* anser att det ska framgå av förordning, instruktion eller regleringsbrev till de olika myndigheterna vilket uppdrag de har gentemot länsstyrelsen. Ytterligare diskussioner om ansvarsområden undviks därigenom.

*Länsstyrelsen i Dalarnas län* anser att förslaget redovisning av myndigheternas, länsstyrelsens och kommunens ansvar behöver ses över, förtydligas och renodlas mer mot att myndigheterna levererar service, myndigheterna samordnar service och kommunen lokaliserar service enligt medborgarnas behov.

*Länsstyrelsen i Gävleborgs län* delar utredarens ståndpunkt att en starkare styrning från regering och riksdag är önskvärd då det gäller gränsöverskridande servicesamverkan mellan myndigheter och kommuner. För att ytterligare förtydliga vikten av en stark och tydlig statlig samordning bör förordningen (2003:595) om regionalt utvecklingsarbete revideras. Tidigare fanns inskrivet att statliga myndigheter i god tid skulle samråda med Länsstyrelsen om de avsåg att minska eller dra in service i glesbygd- och landsbygdsområden eller fatta beslut som var av väsentlig betydelse för länet. I den senaste förordningen (2007:714) saknas denna precisering och uttalade mandat. Nu står endast ”i god tid samråda med länsstyrelsen om kommande beslut som är av väsentlig betydelse för regionens tillväxt”. Det är viktigt att samordningen av förvaltnings servicen, både den statliga och kommunala ses i ett sammanhang och att planerings- och styrprocesserna samordnas för en god tillgång till offentliga tjänster.

*Länsstyrelsen i Västernorrlands län* tillstyrker förslaget om samordning i ett sammanhang – i enlighet med vad som nämnts ovan under avsnitt [En grundstruktur för serviceleverans](#) (4.2). Förslaget sätter fingret på den generella sektorssamordningens problem med en asymmetrisk styrningsmodell, där samordning förutsätts ske utan att de organ som ska ingå i samordningen har egna regelsystem eller annat intresse av att delta i denna. Utredningsförslaget om en tydligare styrning av myndigheternas samverkan är därför nödvändigt enligt vår uppfattning.

*Länsstyrelsen i Jämtlands län* är positiv till förslaget från utredaren kring en styrnings- och samordningsmodell.

*Länsstyrelsen i Västerbottens län* anser att förslaget till ansvarsfördelning är bra.

*Centrala Studiestödsnämnden (CSN)* påpekar att den föreslagna styrnings- och samordningsmodellen förutsätter att myndigheter och kommuner enas om hur servicestrukturen ska se ut och var kontor ska finnas. CSN tror inte att det kommer att fungera i praktiken utan anser att ansvar och mandat måste regleras. Kommunen bör besluta om placeringen av servicekontoret och vilken service som ska finnas tillgänglig medan myndigheterna, utifrån kunskap om sina egna kunders behov, beslutat om hur den egna servicen ska levereras, t.ex. via ett personligt möte på distans. Förslagen i utredningen kräver en tydlig horisontell styrning med en utvecklad samordning och nya arbetsformer. Inte enbart inom regeringskansliet utan också mellan riksdagens utskott och mellan regeringskansliet och riksdagen. Det krävs vidare att regeringen tar ansvar för att samordna olika sakområden. CSN poängterar att om samverkan mellan myndighet och kommuner ska bli långsiktigt framgångsrikt krävs en tydlig horisontell styrning med mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet.

*Glesbygdverket* tillstyrker utredarens förslag att regeringen bör utforma övergripande, förvaltningspolitiskt grundande mål för myndigheternas verksamhet och tillgänglighet. Detta bör innefatta riktlinjer för hur statlig service ska vara tillgänglig över hela landet samt anvisningar om hur samverkan ska ske. Samordningen bör omfatta både statlig och kommunal service. Verket anser också att regeringen bör tillämpa sina styrmedel när så krävs. I den mån det behövs lagändringar för att åstadkomma en bättre samverkan bör sådana förslag övervägas. Förutsättningarna för en bättre styrning över sektors- och politikområdesgränser måste också förbättras. Det måste också finnas planering för hur uppföljning och utvärdering ska genomföras.

*Nutek* anser i likhet med utredaren att styrningsfrågorna är centrala för att göra samverkan enklare. Nutek anser därför att horisontell kommunikation och samordning i Regeringskansliet måste öka. Myndigheter och kommuner bör stimuleras mer för att i samverkan ge

bättre service. Rationella modeller för fördelningen av kostnader och ökade incitament för myndigheter att samverka behövs.

*Arbetsförmedlingen (AF)* hänvisar till de inledande skrivningarna i remissyttrandet ([Allmänna synpunkter](#)). Länsstyrelsen har en viktig roll, i många frågor, för att inom länet samordna den statliga och den kommunala planeringen. Det är också viktigt att påtala att Länsstyrelserna är tydligt länsindelade. De tre stora myndigheterna Arbetsförmedlingen, Skatteverket och Försäkringskassan följer idag en helt annan indelning vilket kan leda till svårigheter i föreslagna styrning.

*Pensionsmyndighetsutredningen* anser att den föreslagna styrnings- och samordningsmodellen bör ha goda förutsättningar att bidra till nödvändig samordning av kommuners och statliga myndigheters planerings- och styrningsprocesser i de delar som avser tillgång till offentliga tjänster.

*Haninge kommun* anser att det inte är helt tydligt vad som avses vad gäller innehållet i de tjänster som ska tillhandahållas via den föreslagna organisationen. Benämningarna förvaltningstjänster, offentliga tjänster m.m. används omväxlande. Det är angeläget att klargöra mer specifikt vilka tjänster detta avser.

*Nynäshamns kommun* tillstyrker förslaget.

*Södertälje kommun* vill påtala kommunens behov i ett tidigt skede. Södertälje gränsar till en annan region, vilket kan försvåra, t.ex. tillhör Södertälje Södermanland när det gäller Skatteverket. Ett annat problem kan vara att de myndigheter som ger service i Södertälje kan vara mer inriktat på utanförskap än t.ex. entreprenörskap.

*Linköpings kommun* delar uppfattningen att lagstiftningen måste ge tydliga förutsättningar för de statliga myndigheternas lokala samverkan sig emellan och med kommunerna. Regeringen ska därför enligt kommunens uppfattning genom tydliga mål och instruktioner, med stöd av lagstiftning, ställa krav på berörda statliga myndigheter att inom givna resursramar aktivt söka samverkan med kommunerna och övriga statliga myndigheter för att skapa lokalt anpassade lösningar med servicekontor, servicepunkter och ”samhällsvägledare”.

*Tingsryds kommun* anser att frågan om behovet av sektorssamordning är aktuell. Kommunen delar slutsatserna att en starkare styrning av service och samverkan är nödvändig inom och mellan olika delar av den offentliga förvaltningen. Det måste snarast utvecklas och genomföras nya metoder för den offentliga förvaltningens möte med medborgare och företag samt att det måste utvecklas service- organisations- och arbetsformer som tar tillvara de effektivitetsvinster som en ökad samverkan över myndighetsgränser kan ge. Det är hög tid att

uppmärksamma tillgänglighet och service med utgångspunkt från den enskilde medborgarens och företagets behov av tvärsektorielt samordnande tjänster.

*Högsby kommun* förordar att principer för den statliga servicens mål initieras av regeringen och att regeringen i samarbete med kommunerna utarbetar ett gemensamt dokument där det anges vad som är statlig och kommunal miniservice både på landsbygden samt i andra servicefattiga miljöer. Staten bör genom regering och riksdag utforma tydliga mål och lagar för den statliga servicens kvalitet och samordning.

*Oskarshamns kommun* delar uppfattningen att det måste vara klart vad som är statens respektive kommunens roll.

*Helsingborgs kommun* delar uppfattningen att samverkan inom och mellan statliga och kommunala myndigheter ska vara en huvudregel. Här finns behov av ett fördjupat utredningsarbete. Utökat samråd mellan statliga och kommunala myndigheter är av stor vikt.

*Kristianstads kommun* anser att det är viktigt att ansvaret för den offentliga servicen är tydligt. En planering av den offentliga servicen ska naturligtvis ta sin början i kommunerna som utredningen föreslår.

*Landskrona kommun* anser att förslagen är ambitiösa eller t.o.m. överambitiösa. Kommunen har svårt att se att de omfattande förslagen till kartläggning av behov, samordning och styrning bottenar i reella behov. En mera rationell modell torde vara att genom exempel stödja utvecklingen av väl fungerande myndighetsöverskridande hemsidor som utgår från individens behov och intressen.

*Malmö kommun* tillstyrker på ett övergripande plan de modeller för styrning som presenteras utan att gå in på detaljerna. Detta måste lösas från fall till fall när det finns en grundstruktur i botten att agera efter.

*Simrishamns kommun* delar uppfattningen att ansvaret för service måste vara tydligt. Vikten av att de statliga myndigheterna får tydliga direktiv om vilken grundläggande service som ska vara tillgänglig över hela landet betonas. I det sammanhanget kan länsstyrelserna ta fram underlag. Det är viktigt att skilja vad som är statens ansvar och vad som är kommunernas ansvar. Regeringen bör underlätta samverkan mellan myndigheter. Utredningen talar mycket lite om vilka målsättningar som ska gälla för samverkan och hur resultatet ska följas upp.

*Dals-Eds kommun* anser att utredningens styrnings- och samordningsmodell tydliggör rollerna och skapar en möjlighet till likvärdig service för medborgare oavsett var i landet de är bosatta och vilken grupp de tillhör. Utrymmet för lokala initiativ riskerar med

förslaget att minska men modellen medger ändå visst lokalt inflytande genom kommunernas roll i processen.

*Partille kommun* ställer sig positiv till utredningens förslag om att regeringen tydligare bör styra de statliga myndigheterna till att driva på samverkan med andra myndigheter. Partille vill markera den kommunala självständigheten.

*Trollhättans kommun* framhåller att kommunerna ofta har en organisation som är anpassad efter de lokala förutsättningarna. Denna ordning bör bibehållas. Kommunala verksamheter strävar i många fall efter samverkan med de statliga myndigheterna. I en del fall har detta stött på hinder hos vissa myndigheter. Trollhättan välkomnar utredningens initiativ att regeringen tydligare bör styra sina myndigheter samt skapa incitament och driva på så att samverkan med andra myndigheter eller kommuner kommer till stånd.

*Åmåls kommun* ser mycket positivt på att en tydligare styrning och rollfördelning mellan olika offentliga nivåer åstadkoms.

*Älvdalens kommun* delar utredningens syn på nödvändigheten av styrning i varje led. Kommunens roll är härvidlag mycket viktig. Kommunerna måste få ett avgörande inflytande över hur servicen utformas och lokaliseras inom respektive kommun. En sådan ordning skulle bryta den frustration som många kommuner idag upplever när de i stort sett ställs inför fullbordat faktum vid allvarliga försämringar av servicen från myndigheter.

*Kramfors kommun* föreslår att ett sakområde väljs ut där det finns stort intresse för både statliga myndigheter och kommuner att samverka. Inom detta område bygger man upp en infrastruktur för samverkan och monterar konkret ihop några stuprör. Ett område där det finns stora vinster att hämta för samverkan är arbetsmarknadsfrågorna. Kramfors kommun föreslår att utredaren utgår från SKL:s skrivelse "En dörr in" till regeringen om en gemensam ingång för arbetssökande. En styrka i detta förslag är att man föreslår samordning under en enda chef. Kommunen föreslår vidare en lokal styrelse med beslutsbefogenheter där representanter från kommun, Af, Fk, och näringslivet ingår. Förslaget behöver utredas, bl.a. måste samordningsförbundets roll i denna samverkan utredas.

*Sundsvalls kommun* anser att det saknas beskrivningar av den juridiska status som de av länsstyrelsen framförhandlade överenskommelserna om åtaganden som stat och kommun kommer att ha. Ansvarsfördelningen mellan kommun och länsstyrelse för att inhämta synpunkter från ideella föreningar är inte tillräckligt tydligt beskriven. Vidare finns oklarheter kring de lokala servicepunkternas delvis frivilliga etablering och finansiering vilket går stick i stäv med betänkandets övriga förslag om

enhetlighet och likvärdighet i service. Vikten av att bevara det kommunala självstyret understryks.

*Krokoms kommun* välkomnar starkare styrning, preciserade, tydliga mål och krav på den statliga servicen, inte minst i glesbygd.

*Storumans kommun* delar utredningens synpunkter på behov av en tydligare styrning och bättre samordning.

*Umeå kommun* ställer sig bakom de förslag till styrning som föreslås.

*Gällivare kommun* anser att delbetänkandet intar en positiv grundsyn på samverkan utan att denna någon gång problematiseras t.ex. rörande kostnaderna och svårigheterna med att samverka. Det saknas även en beskrivning av hur stort behovet av samverkan mellan myndigheter, och mellan myndigheter och kommuner verkligen är. Erfarenheter skulle kunna hämtas från områden där samverkan mellan kommuner och andra myndigheter är lagstadgad och har funnits en längre tid. Det vore intressant att se sådana jämförelser/praktiska erfarenheter i slutbetänkandet.

*Kiruna kommun* anser att regering och riksdag måste ta ett aktivt ansvar för att regleringen mellan sakområden möjliggör samverkan. Regelverket mellan sakpolitiska områden upplevs som en begränsad faktor för samverkan idag.

*Jönköpings läns landsting* delar synpunkten att styrningen av servicesamverkan bör stärkas på central nivå. Lösningar för detta kan inte överlämnas till enskilda myndigheter. Det är viktigt att höja statusen på serviceansvaret.

*Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)* anser liksom utredningen att regeringen inte kan överlåta till enskilda myndigheter att utforma sådana lösningar samt att det saknas samråd mellan kommunen och de statliga myndigheterna om servicepunkter och servicekontor. SKL delar också utredningens uppfattning att regeringen inte har gjort några omfattande ansatser att åstadkomma servicesamverkan genom att utnyttja nuvarande styrformer. Det saknas i stort sett generella mål för god service och för myndigheternas samverkan. Men frågan är om inte goda servicelösningar hade kunnat åstadkommas utan ett förändrat styrsystem, om den politiska viljan därtill hade funnits? Den svenska förvaltningstraditionen med självständiga myndigheter kan ha spelat en roll för svårigheterna att åstadkomma lokal samverkan, liksom den starka sektoriseringen i den statliga förvaltningen. SKL delar därmed utredningen uppfattning att den vertikala och sektorsspecifika styrningen måste motverkas på central nivå av en stark horisontell styrning. Utöver det formaliserade nya styrsystem som utredningen skisserar kan den nationella horisontella styrningen också ta sig andra former, t ex sammanslagning av myndigheter och/eller

departement eller starkare horisontella samordningsorgan i regeringskansliet. SKL vill samtidigt poängtera att nuvarande sektorsorganisation i offentlig förvaltning skapar en konflikt *mellan* kraven på medborgarservicens kvalitet i form av tillgänglighet, användbarhet, etc. *och* viljan/möjligheten att omfördela resurser för att tillgodose dessa kvalitetskrav. Verksamhetsintegration mellan flera, lokala serviceproducenter under samma tak är en väg att i den lilla skalan ta till vara fördelarna av stordrift. Kommunerna borde kunna vara lokala aktörer med ansvar för samordning av den direkta servicen gentemot medborgare och företag – för såväl kommunal som statlig verksamhet. Andra alternativ kan vara en gemensam lokal myndighet som norska NAV eller en vidareutveckling av de svenska samordningsförbunden. Viktigt är också att uppvärdera det direkta serviceansvaret inom myndigheter. Ansvaret för direkta kontakter med medborgare ska betraktas som en viktig och kvalificerad kärnfunktion. SKL tillstyrker i princip utredningens skiss till ett nytt förvaltningspolitiskt styrsystem, men menar att de uppgifter som föreslås läggas på respektive länsstyrelse istället bör läggas på Självstyrelseorgan, Kommunala samverkansorgan och kommande Regionkommuner, som i samråd med respektive länsstyrelse ska ge regeringen det underlag som krävs för att fatta beslut om lokala serviceutbud. SKL menar också att frågan om ”leverans” av offentlig service måste ges en ny lokal organisatorisk lösning och att stor politisk uppmärksamhet och kraft måste ägnas åt att finna en ny, grundläggande idé om framtida struktur, som måste innefatta:

- att det införs kraftfulla verksamhetsintegrerade lokala servicepunkter för medborgare med allmänna frågor, samhällsinformation, rådgivning, etc., men också integrerade lokala servicepunkter för medborgare med komplexa behov och akuta situationer inom social-, sjukförsäkrings- och/eller arbetsmarknadsområdena,
- att en sådan lokal horisontell samordning också ges en stark nationell horisontell samordning med tillgång till nationella kompetenscentra, som svarar för regelverk, informationsstöd, utveckling av praxis och nationell enhetlighet i tillämpning
- att verksamhetsintegrerade lokala servicepunkter bäst utvecklas om de kan drivas av en lokal enhet med underifrånperspektiv, bred kompetens och helhetssyn.

*Företagarna* tillstyrker i huvudsak den modell för styrning av servicestrukturen som föreslås. Företagarna noterar dock att det krävs en stark styrning uppifrån för att ”stuprören” ska förändras och samordna sin service sinsemellan. Utredningen kan inte vara nog tydlig kring detta. Företagarna bedömer att kravet på myndigheterna att samverka likt i grannländerna mycket väl kan lagfästas. Detta är viktigt eftersom själva genomförandet av servicekontor och servicepunkter med säkerhet kommer att stöta på praktiska samordningsproblem och kanske även motstånd från berörda myndigheter.

*Saco* avstyrker förslaget.

*Hela Sverige ska leva* instämmer i utredningens förslag om ett tydligare styrsystem. Särskilt riksdagens och regeringens övergripande ansvar tydliggörs. Vi uppfattar det som helt avgörande för att samverka kring samhällsservicen ska implementeras i förvaltningskulturen.

*Småkom* ansluter sig i stort till förslagen, med ett antal preciseringar. Småkom delar uppfattningen att regeringskansliet i sina regleringsbrev och ägardirektiv konkret formulerar att de statliga organen dels sinsemellan måste samordna sin verksamhet så långt det är möjligt och önskvärt, sett utifrån ett medborgarperspektiv, och att de får ett klart direktiv om att i samråd med kommunerna skapa den integrerade lokala service som medborgarna behöver för ett fungerande vardagsliv och en bra välfärd i hela landet. Av dessa skäl måste statens och kommunernas planeringsprocesser samordnas lokalt och regionalt där Länsstyrelserna får en särskild uppgift för att kvalitetssäkra underlags- och planeringsarbetet. Detta ställer givetvis även krav på kommunerna att tänka igenom serviceönskemålen och starta en dialog med invånarna i de delar av kommunerna där servicekontor eller servicepunkter behövs. Detta arbete bör starta så snart som möjligt och redovisas i en serviceplan som även Länsstyrelserna och de statliga aktörerna i övrigt bör ha som ett underlag för sina beslut. Innan de slutliga besluten fattas om var och hur servicelösningarna ska lösas behövs ett eller flera samråd med inblandade statliga men även privata och ideella organisationer. Om inte de statliga organen ställer upp på nödvändiga samråd och visar den samarbetskraft som krävs för bra, hållbara och integrerade servicelösningar måste regeringen vara beredd att formulera sådana direktiv att serviceetableringarna på fältet inte fördröjs eller kvalitetsmässigt förfuskas.

*Civilförsvarsförbundet* vet att människor i sina kontakter med kommuner och myndigheter emellanåt har anledning att fundera över följande fråga: **Vem är till för vem?** En grundläggande orsak är ofta att de inte upplever sig ha blivit sedda och bekräftade eller att ett för dem viktigt besked dröjt alltför länge. För de flesta är detta sannolikt värre, än att få ett besked som i sig är negativt. Man får nämligen veta vad man har att utgå från i fortsättningen, vilket kan ge upphov till en möjlighet att man agerar på annat sätt. Myndigheterna är ofta angelägna att understryka, att de är självständiga och det brukar förvisso även regeringsmedlemmar framhålla. **En effektiv styrning av myndigheter och kommuner är ett rimligt medborgerligt intresse.** Förslaget tillstyrks.

*Handikappförbunden* betonar vikten av tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning, vilken bör utförligt beskrivas i utredningens slutbetänkande. I detta avsnitt används begreppet tillgänglighet i huvudsak om den geografiska tillgängligheten. Denna är naturligtvis viktig, men inte tillräcklig, för personer med funktionsnedsättning.

*SPRF* har inget emot att man utvecklar lokal service i samverkan men det förutsätter att riksdagen och regeringen tar ett helhetsgrepp på förändringar som sker inom och mellan myndigheter. *SPRF* förutsätter att de olika myndigheterna sammanväver sina verksamheter på ett för medborgarna tryggt sätt och att man då tar hänsyn till de allt äldre medborgarna och deras särskilda behov oavsett var de bor i landet.

*Samordningsförbundet Skellefteå* tillstyrker förslaget till nytt styrsystem där regeringen sätter övergripande, förvaltningspolitiskt grundade mål för myndigheternas verksamhet och tillgänglighet inklusive hur myndigheterna ska samverka för att uppnå sakpolitiska mål.

*Region Dalarna* anser att den statliga styrningen måste ta riktning på rättssäkerhet och likvärdighet samt bidra till att ansvars- och uppgiftsfördelningen mellan stat och kommun blir tydlig och enkel.

#### 6.1.1 Regeringens roll (5.2.2)

**Förslag:** Regeringen fastställer övergripande mål för myndigheterna avseende tillgänglighet och god service. Dessa mål bildar utgångspunkt för både de statliga myndigheternas planering och för regeringens vidare åtgärder. Målen ska ta hänsyn till behovet av samverkan med kommunerna. De ska avse alla servicekanaler. Regeringen fastställer tydligare generella krav på hur och var statliga myndigheter ska vara närvarande och med vilken grad av service. Regeringen beslutar, baserat på underlag från länsstyrelsen, om riktlinjerna för den offentliga sektorns konkreta etableringar. Regeringen bör vara beredd att använda sina styrmedel för att åstadkomma samverkan för bättre service när det krävs. Regeringen ska kunna ålägga en myndighet att pröva en samverkanslösning med en annan myndighet innan närvaron i ett kontor eller en servicepunkt läggs ner.

*Migrationsverket* är skeptiska till regeringens roll när det gäller den direkta styrningen av vilka myndigheter som ska samverka och hur. Även om utredningen konstaterar att kommunernas självstyre och myndigheternas roll inte ska rubbas så innebär förslaget att det finns en inbyggd konflikt. Om regeringen vill styra mer måste det utvecklas hur det ska ske. *Migrationsverket* anser att regeringen ger sig in på en icke önskvärd detaljreglering om den ska kunna ålägga en myndighet att samverka. Däremot tror *Verket* att det finns mycket att vinna på samverkan utifrån ett medborgarperspektiv. Detta hänger också ihop med finansieringen, där varje myndighet måste se till att driva sin verksamhet så kostnadseffektivt som möjligt.

*Försäkringskassan (FK)* hänvisar till de inledande skrivningarna i remissyttrandet (se kap. 1 Allmänna synpunkter).

*Kammarkollegiet* har ingen invändning mot förslaget att regeringen ska fastställa övergripande mål för myndigheterna avseende tillgänglighet och god service. Vidare föreslår utredaren att regeringen ska fastsätta generella krav på hur och var statliga myndigheter ska vara närvarande och med vilken grad av service. Enligt kollegiet innebär detta förslag ett avgörande avsteg från principen att myndigheterna på eget ansvar ska svara för genomförandet av uppdraget. Kollegiet anser att sådan detaljstyrning som förslaget indikerar bör undvikas.

*Länsstyrelsen i Västmanlands län* tillstyrker förslaget om ökade krav på myndigheterna eftersom krav ökar möjligheten för att samverkanssatsningar ska lyckas. Därigenom borde engagemanget i kommunerna öka och risken för att kommunerna lägger ner resurser på något som sedan inte blir en fungerande verksamhet minska.

*Boverket* delar utredningens uppfattning att regeringen i ökad utsträckning behöver se sektorsövergripande på medborgarservicen inom angränsande sakpolitiska områden.

*Nynäshamns kommun* tillstyrker förslaget.

*Linköpings kommun* anser att regeringen ska genom tydliga mål och instruktioner, med stöd av lagstiftning, ställa krav på berörda statliga myndigheter att inom givna resursramar aktivt söka samverka med kommunerna och övriga statliga myndigheter för att skapa lokalt anpassade lösningar med servicekontor, servicepunkter och ”samhällsvägledare”.

*Högsby kommun* anser att regering genom regleringsbrev bör konkret formulera att de statliga organen sinsemellan och dels i samråd med kommunerna måste samordna sin verksamhet, så långt det är möjligt utifrån ett medborgarperspektiv.

*Helsingborgs kommun* anser att det är av stor vikt att rollfördelningen mellan stat och kommun är tydlig. Samverkansformerna måste också medverka till ökad effektivitet och ett bättre nyttjande av skattemedlen för kommunernas del.

*Trollhättans kommun* ser positivt på att regeringen skapar tydligare incitament för de statliga myndigheterna. även om samverkan med de statliga myndigheterna i många fall fungerar på ett tillfredsställande sätt kan det underlätta att regeringen i förhållande till sina myndigheter tydliggör kravet, bl.a. i regleringsbrev, samt på lämpligt sätt följer upp hur varje myndighet efterlever detta.

*Föreningen Landsbygdshandelns Främjande (FLF)* anser att regeringen måste ansvara för en klar styrning och samordning av arbetet. Alla led i servicen måste samordnas; kommunalt, regionalt och centralt.

*Samordningsförbundet Göteborg Hisingen (Delta)* tillstyrker förslaget. Erfarenheterna från FINSAM är att det krävs en tydlig legitimitet från regeringen för att de statliga myndigheterna ska kunna utveckla lokalt samverkansarbete med kommuner.

### *De statliga myndigheternas roll (5.3)*

#### *6.2.1 Länsstyrelsens roll (5.3.1)*

**Förslag:** Länsstyrelsens huvuduppgifter är dels att sammanställa strategiskt underlag för regeringens beslut om generella mål och riktlinjer för tillgänglighet till den offentliga sektorn service, dels att samordna statliga myndigheters och kommuners planering på området. En uppgift är också att, när det behövs, bereda underlag för regeringens beslut i enskilda fall, bl.a. om statliga myndigheters lokalisering.

Inför regeringens beslut om mål och riktlinjer levererar länsstyrelsen en översikt över organiseringen av statlig och kommunal förvaltningsservice i länet samt förslag om samverkan. Länsstyrelsen ska leverera dessa översikter periodiskt så att regeringen återkommande kan få en nationell bild av situationen.

I samordningsuppgiften ligger att förhandla fram lösningar för tillgänglighet till service som inkluderar samordning med kommersiell service. Lösningarna ska bygga på ömsesidiga åtaganden mellan kommunerna och staten. De bör vara varaktiga för att möjliggöra en långsiktig planering hos både kommuner och statliga myndigheter samt vara väl förankrade och förhandlade med olika berörd parter. Arbetet ska utföras så att det i princip inte krävs några särskilda insatser från regeringen.

I de fall de statliga myndigheterna och kommunerna är oense om lösningar, ska länsstyrelsen sammanställa underlag och förslag till beslut av regeringen. Underlaget ska beskriva den fullständiga bilden av den offentliga förvaltningsservicen och den kommersiella servicen. Det ska baseras på kontakter som förevarit med statliga myndigheter, de regionala självstyrelseorganen eller kommunala samverkansorganen, kommuner samt organisationer och andra enskilda parter.

*Försäkringskassan (FK), Skatteverket och Arbetsförmedlingen* hänvisar till respektive svar under [Skiss till ett tydligare styrsystem](#) (5.2).

*Kronofogdemyndigheten* ser också att länsstyrelserna har mycket att erbjuda medborgarna utöver det samordningsansvar som föreslås. Att kunna tillhandahålla sammanhållen service till nystartade företag vad gäller till exempel länsstyrelsernas tillsyns- och tillståndsverksamhet

genom representation vid servicekontor ser myndigheten som en mycket eftersträvansvärd ambitionshöjning gentemot den målgruppens behov.

*Kammarkollegiet* anser att ansvaret för detaljutformningen av myndigheternas verksamhet inklusive behovet av lokalkontor rent principiellt bör ligga på myndigheterna själva. Att tilldela länsstyrelserna en självständig uppgift kan inte innebära annat än en byråkratisering vid utformningen av önskad och behövd samverkan mellan olika myndigheter.

*Länsstyrelsen i Södermanlands län* anser att uppdrag med myndighetssamverkan kan rymmas inom det allmänna ansvaret för länets utveckling och uppdraget som samordnare av statlig verksamhet på regional nivå.

*Länsstyrelsen i Östergötlands län* tillstyrker förslaget om en utvidgad roll i linje med utredarens förslag, förutsätter att det lämnas som ett precist uppdrag - t ex att det avser tillgänglighet till service genom samverkan - för att förebygga felaktiga förväntningar. Det förutsätter också en förstärkning av personalresurser hos länsstyrelserna samt tydliga regeringsdirektiv till berörda myndigheter om deras medverkan i processen på länsnivå.

*Länsstyrelsen i Kronobergs län* anser att den samordnade roll som länsstyrelsen ges känns naturlig utifrån de uppgifter länsstyrelsen har i övrigt

*Länsstyrelsen i Gotlands län* anser att för att detta ska fungera så är det nödvändigt att länsstyrelserna i regleringsbrev och instruktioner får tydliga mandat i denna fråga och att uppdragen koordineras med de uppdrag och mandat som ges till regionala samverkansorgan som i större delen av Sverige har ansvar för de regionala tillväxtfrågorna. För att samordningsarbetet ska fungera anser Länsstyrelsen att det är nödvändigt att nödvändiga resurser tilldelas Länsstyrelserna.

*Länsstyrelsen i Skåne län* instämmer i hög grad i den roll som länsstyrelserna föreslås få. För att skapa goda förutsättningar för service i samverkan vill Skåne län betona vikten av att länsstyrelsen och övriga myndigheter får ett tydligt och konsekvent uppdrag om att samverka i processen kring styrning av service i samverkan. Särskilt betydelsefullt att klargöra är ansvarsfördelningen mellan de inblandade aktörerna. Det krävs också ett utvecklat samspel mellan myndigheterna, kommunerna och regeringskansliet för att processen kring styrning ska ge avsedd effekt.

*Länsstyrelsen i Hallands län* anser att det är naturligt att länsstyrelserna ges uppdraget att samordna den statliga och kommunala planeringen samt att ta fram beslutsunderlag åt regeringen rörande den statliga

servicen. Engagemanget hos kommunerna är avgörande och samverkan måste ske mellan lokal och regional nivå.

*Länsstyrelsen i Västra Götalands län* instämmer i utredningens förslag om länsstyrelsens roll att samordna den statliga servicen i länet. Vi har under lång tid noterat att de statliga myndigheterna tunnats ut den lokala servicen och koncentrerat sin verksamhet till större orter. I många fall har den enskilda myndigheten goda skäl för sina beslut, men slutresultatet blir likväl att statlig service försvinner från mindre orter och landsbygden. Detta är en olycklig utveckling, och inte i linje med målet för den regionala utvecklings- och tillväxtpolitiken. Länsstyrelsen välkomnar därför utredningens förslag att ge länsstyrelsen möjlighet att utifrån en regional helhetssyn samordna statlig service i länet.

*Länsstyrelsen i Värmlands län* anser att förslaget innebär ett utökat ansvar som torde innebära att ett särskilt uppdrag formuleras. Ekonomiska resurser måste med nödvändighet tillföras länsstyrelsen för fullföljandet av uppdraget.

*Länsstyrelsen i Örebro län* är en lämplig part i länet för att ansvara och samordna den statliga och kommunala planeringen, förankra och förhandla förslagen och ta fram erforderliga underlag till regeringen för beslut. Med ett sådant här uppdrag bör följa extra resurser.

*Länsstyrelsen i Västmanlands län* anser att förslaget om länsstyrelsens roll och ansvarsområde är bra. Om länsstyrelsens roll blir för omfattande krävs särskilda resurser för att kunna genomföra uppgiften på ett tillfredsställande sätt.

*Länsstyrelsen i Dalarnas län* anser att Länsstyrelsen bör kunna vara rådgivare och samordnare och ha uppsikt över servicen i länet. Förutsättningarna att klara av samordningsuppdraget på ett effektivt sätt bör underlättas genom en tydligare ansvarsfördelning mellan myndigheternas uppdrag att leverera service och kommunernas uppdrag att lokalisera service. Samordningen av service kommer att behövas även mellan län. Samordningsuppdraget bör redovisas i ett sammanhållet serviceyttrande till regeringen som visar statens samlade syn på kommunens serviceplan, där planen och yttrandet ligger till grund för genomförandet av servicen. Länsstyrelsen bör också ha ansvar för uppsikt (tillsyn) över hur servicen utvecklas i länet. Länsstyrelsen vill därför understryka, att det är ytterst viktigt att länsstyrelsens uppdrag följs upp med tydliga skrivningar om vilket mandat som Länsstyrelsen har i samordnings- och förhandlingsuppdraget. Enligt länsstyrelsen innebär uppgiften en icke oväsentlig ambitionshöjning och förutsätter att Länsstyrelserna tillförs ytterligare resurser.

*Länsstyrelsen i Gävleborgs län* ser positivt på förslaget om att Länsstyrelsen ska ansvara för att samordna den statliga och kommunala serviceplaneringen i länet. Frågan bör utredas vidare.

*Länsstyrelsen i Västernorrlands län* tillstyrker en utvidgad roll för länsstyrelsen. Detta uppdrag bör preciseras i uppdragstext i samklang med anpassningen av regelverk för övriga medverkande myndigheter. En sådan förändrad roll för länsstyrelsen förutsätter att länsstyrelserna tilldelas tillräckliga resurser för att kunna genomföra uppdraget. Samtidigt ger en sådan förstärkning en signal till andra aktörer om samordningsfrågornas vikt.

*Länsstyrelsen i Jämtlands län* ser positivt på förslaget om att länsstyrelsen ska ansvara för att samordna den statliga och kommunala serviceplaneringen i länet och tillhandahålla ett underlag till regeringen för att beslut ska kunna fattas om den statliga servicen. Länsstyrelsen ser förslaget som en utvecklingsbar arbetsuppgift inom ordinarie kompetensområde. Det är dock av stor vikt att Länsstyrelsens uppdrag följs med tydliga skrivningar om vilket mandat Länsstyrelsen har i samordnings- och förhandlingsuppdraget. Av lika stor vikt är att klarlägga vilka ekonomiska resurser som tillförs Länsstyrelsen för att genomföra uppdraget.

*Länsstyrelsen i Västerbottens län* anser att den roll och det ansvar som utredningen lägger på länsstyrelsen stämmer väl in i länsstyrelsens uppgifter och ansvar i övrigt.

*Länsstyrelsen i Norrbottens län* framhåller att förutsättningarna för att kunna ge god offentlig och kommersiell service till enskilda och företag, skiljer sig åt över landet. Länsstyrelsen anser det självklart att små kommuner i glesbygdslän måste, för att kunna uppnå en god servicenivå, få ekonomisk hjälp för att kunna genomföra detta. Länsstyrelsens uppgift att följa tillståndet i länet samt att underrätta regeringen om det som är särskilt viktigt för regeringen att ha vetskap om är såväl en angelägen som viktig funktion. Inom ramen för det uppdraget inryms att redovisa till regeringen läget inom området utveckling av lokal samverkan. Utredarens förslag om den utökade rollen anser länsstyrelsen vara problematisk ur samordningssynpunkt. Flera av de statliga myndigheter som omnämns i utredningen, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket, har i dag en central organisation vilket inte gör det möjligt att förhandla med dessa myndigheter på regional nivå. Länsstyrelsen anser att det blir svårigheter både för länsstyrelsen och för dessa centrala myndigheter som i sin tur ska förhandla med 21 länsstyrelser. Av den anledningen är länsstyrelsen tveksam till förslaget att de underlag som länsstyrelsen ska lämna till regeringen ska vara förhandlade med berörda parter. Länsstyrelsen är dock positiv till att presentera underlag till regeringen som beskriver läget i länet när det gäller tillgänglighet till service för medborgare samt

att påverka möjligheter att förbättra servicesamverkan i länet. Den uppgiften ligger helt i linje med länsstyrelsens övergripande samordningsuppdrag.

*Centrala Studiestödsnämnden (CSN)* motsätter sig förslaget att länsstyrelsen ska svara för att samordna den statliga och kommunala planeringen och ge regeringen det underlag som krävs för att fatta beslut om den statliga servicen. Kommuner och myndigheter kan själva ansvara för dessa uppgifter. CSN anser också att det är olämpligt att ge länsstyrelsen nya uppdrag under pågående arbete med den nya regionbildningen.

*Boverket* tillstyrker att länsstyrelserna ges ansvar för en *regional samordningsprocess* som resulterar i en sammanställning och planering av offentlig service i länet.

*Bolagsverket* ställer sig tveksam till länsstyrelsernas roll som samordnare i detta sammanhang. Bolagsverket ser svårigheter rent praktiskt hur samarbetet med alla länsstyrelser ska gå till. En förutsättning för att det här ska fungera är att styrning och samordning sker från ett centralt planerat organ.

*Glesbygdverket* tillstyrker att länsstyrelserna får ett samordningsansvar för den statliga och kommunala planeringen. Detta arbete bör kunna ske inom ramen för regeringens uppdrag till länsstyrelser, regionala samverkansorgan och regionala självstyrelseorgan att arbeta fram serviceprogram. En förutsättning för att regeringen ska få ett bra underlag för sina beslut är att länen har möjlighet att prioritera och avsätta tillräckliga resurser för uppgifterna. Det är viktigt att länsstyrelserna tillförsäkras nödvändiga resurser för uppgiften. För att tydliggöra frågornas vikt bör länen ges ett tydligt formulerat uppdrag. Glesbygdverkets bild är att länsstyrelsernas nuvarande uppgift att samordna statliga myndigheters insatser varit svår att genomföra. Både berörd instruktion till länen och instruktioner till myndigheterna behöver därför ses över.

*Nutek* sympatiserar med utredarens önskemål om samordning och samordnande aktörer. Nutek noterar dock det paradoxala mellan å ena sidan utredarens framhållande av länsstyrelsen och å andra sidan den utveckling mot centralisering som faktiskt föreligger. Myndigheter som Nutek måste kunna kommunicera och samverka, enskilt eller i samverkan med andra myndigheter, med kommuner utan att länsstyrelsen utgör ett mellanled.

*Botkyrka kommun* anser att ett dilemma för en så omfattande reform är att den måste ge kraft i genomförandet genom centrala politiska beslut samtidigt som det måste finnas utrymme för lokala lösningar. Ett sätt kan vara att bygga utvecklingsarbetet på ett antal moduler att välja

mellan. Vårt generalistbaserade medborgarkontor kan vara en sådan modul. Andra kommuner har andra lösningar. Botkyrka kommun delar utredningens syn på styrningen men vill understryka vikten av att länsstyrelsen tillåter lokala lösningar och olika tidsplaner i olika kommuner.

*Nynäshamns kommun* anser att det inte behövs någon ytterligare förklaring då de uppgifter utredningen föreslår för länsstyrelsen ryms inom instruktionen att utifrån ett statligt helhetsperspektiv samordna olika samhällsintressen inom myndighetens ansvarsområde.

*Sollentuna kommun* anser att förslaget behöver förtydligas beträffande länsstyrelsens samordningsroll. Det behövs en tydligare beskrivning av vilken planering som avses och vilket mandat länsstyrelsen ska ha. Samordning av organisationer kräver mandat att styra, inte bara samordna, för att bli framgångsrikt. Sådant mandat förefaller saknas, varför förslaget inte ses som en framkomlig väg. Det angivna tilläggsdirektivet till översynen om lagen av samtjänst vid medborgarkontor har egentligen inte berörts i delbetänkandet, men bedöms vara en viktig faktor för möjligheten att genomföra förslaget.

*Linköpings kommun* ställer sig avvisande till att länsstyrelsen ska ges uppdraget ”att inom länet samordna den statliga och kommunala planeringen av samverkanslösningar”. I synnerhet i de delar som avser samverkan kring samhällsinformation och vägledning om offentliga tjänster. Länsstyrelsens uppgift är att följa upp utvecklingen av lokala samverkanslösningar.

*Kristianstads kommun* anser att det blir en grannliga uppgift för länsstyrelserna att jämkä samman kommunernas önskemål om lokalisering och regeringens mål och riktlinjer för hur och var den offentliga servicen ska tillhandahållas.

*Göteborgs kommun* är tveksamma till om länsstyrelserna ska ha en samordnande roll. De statliga myndigheterna samordnar sig redan genom de servicekontor som nu byggs upp. Kommunernas samordning med dessa servicekontor kan ske utan länsstyrelserna som mellanhand.

*Gullspångs kommun* anser att den roll som beskrivs för Länsstyrelsen är intressant, bra och sannolikt nödvändig.

*Partille kommun* ställer sig inte bakom förslaget om länsstyrelsens roll att förhandla fram lokala lösningar på samarbete mellan kommunen och de statliga myndigheterna. Länsstyrelsen är en statlig myndighet och därmed olämplig att ha en sådan roll som föreslås i utredningen. Förhandlingar kan ske på det lokala planet i direkt dialog utan länsstyrelsens medverkan. På detta sätt uppnår man bästa möjliga resultat

utifrån de lokala förhållanden som finns. Samverkan måste anpassas till de lokala förhållandena och kan inte centralstyras.

*Svenljunga kommun* anser att det är viktigt att ge den föreslagna samordnande myndigheten (Länsstyrelsen) riktlinjer som säkerställer kommunernas roll och behov.

*Trollbättans kommun* vill hävda den kommunala självstyrelsens grundprinciper om kommunernas suveränitet att organisera den egna verksamheten. Utredningens förslag om tydligare styrning av myndigheterna samt krav på samverkan välkomnas. Detta öppnar många möjligheter för lokal samverkan. Länsstyrelsen bör då i detta sammanhang begränsas till att följa upp hur det statliga uppdraget till de egna myndigheterna har efterlevts samt föra dialog med kommunerna om vilka ytterligare hinder som kan undanröjas. Samverkan måste anpassas till de lokala förhållandena och kan inte centralstyras.

*Örebro kommun* anser att Länsstyrelsens roll i samordningsprocessen blir oerhört strategisk för en lyckad etablering av servicekontor och den rollen måste tydliggöras för alla inblandade parter. Kommunens planering för servicelösningar bör kunna knytas till översiktsplaneringen. I förslaget nämns inget om landstingens roll. Finns kanske skäl att fundera på om det finns viss basservice även där som skulle kunna finnas med i ett servicekontor.

*Hofors kommun* anser att det är viktigt att de rapporteringar, samtal och förhandlingar, som ska ske under samordning av länsstyrelsen, inte blir för tidsödande och byråkratiska.

*Dorotea kommun* har inget emot att länsstyrelsen får ett ansvar för samordningsprocessen. I de län där regionala organ finns bör ett nära samarbete ske med dessa, t.ex. region Västerbotten.

*Vilhelmina kommun* har inget emot att länsstyrelsen får ett ansvar för samordningsprocessen. I de län där regionala organ finns bör ett nära samarbete ske med dessa, t.ex. region Västerbotten.

*Jönköpings läns landsting* anser att de uppgifter som föreslås läggas på länsstyrelserna istället bör läggas på regionala självstyrelseorgan, regioner respektive kommunala samordningsprogram.

*Västra Götalands läns landsting* anser att förslaget är rimligt.

*Norrbottnens läns landsting* anser att förslaget är bra och naturlig då länsstyrelsen har kontrollerande och tillsynsfunktion. Däremot är det viktigt, med hänsyn till pågående regionbildningar, att framtida regionkommuner deltar i dialogen då det regionala utvecklingsansvaret

kommer att åligga regionkommunerna. Detta bör beaktas i det fortsatta utredningsarbetet.

*Företagarna* tillstyrker att Länsstyrelserna samordnar kontorsstrukturen, eftersom de har insyn i de lokala förhållandena och samtidigt kan ta ett helhetsansvar.

*FöretagarFörbundet* är positiva till att Länsstyrelsen ges en tydlig roll som samordnande gentemot de statliga myndigheterna, så att tillgång till service av god kvalitet runt om i landet kan säkerställas.

*Civilförsvarsförbundet* anser att Länsstyrelsen är den idag optimala myndighetsnivå när avvägningar måste göras mellan nationella och lokala intressen. Där finns kännedom om regionala och lokala förhållanden, där finns bäst förutsättningar för en **helhetssyn på behov och resurser**. Länsstyrelserna sorterar dessutom under Finansdepartementet, vilket även det borde vara en fördel utifrån behovet av helhetssyn. Förslaget tillstyrks.

*Samordningsförbundet Skellefteå* instämmer i förslaget att länsstyrelsen tilldelas ansvaret för att inom länet samordna den statliga och kommunala planeringen.

#### 6.2.2 Myndigheternas roll (5.3.2)

**Förslag:** Myndigheterna ska vara skyldiga att till länsstyrelsen rapportera in uppgifter om servicebehovet inom varje län och hur myndigheten är närvarande för att leverera service. Det ska även i framtiden vara den enskilda myndighetens sak att besluta om organiseringen av själva tjänsteproduktionen, t.ex. var tjänstemän med viss specialkompetens ska vara lokaliserade.

*Migrationsverket* ser positivt på ett system med bättre samråd, som ett underlag för myndigheters och kommuners planering. Däremot är Verket tveksamma till regeringens roll såsom den är beskriven. Det blir mycket svårt att integrera en parallell planeringsprocess med kommuners och myndigheters ordinarie planeringsprocess. Verket ser en stor risk att resurserna inte kommer att räcka. En myndighet måste fortfarande kunna styra över hur/om den ska representeras på ett servicekontor. Utredningen konstaterar också att varje myndighet beslutar om sin egen tjänsteproduktion. Frågan om styrning kontra myndigheternas självständighet blir motsägelsefull i utredningen. Frågan om hur styrningen ska gå till bör utredas närmare.

*Försäkringskassan (FK)* och *Skatteverket* avstyrker bestämt att en sådan omfattande rapportering ska ske. Fk och Skatteverket delar utredarens uppfattning om att det är viktigt att myndigheterna själva får avgöra hur tjänsteproduktionen ska organiseras och var den ska lokaliseras. Myndigheterna har höga krav från statsmakten om att effektivisera sin

verksamhet. De tre stora myndigheterna Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen följer idag en helt annan indelning än Länsstyrelserna vilket kan leda till svårigheter i en förslagen styrning.

*Kammarkollegiet* anser att förslaget att myndigheterna ska vara skyldiga att till länsstyrelserna rapportera in uppgifter om servicebehov och hur myndigheterna ska leverera service framstår som en överorganiserad ordning som inte bör genomföras.

*Länsstyrelsen i Dalarnas län* anser att myndigheterna bör visa förutsättningar och underlag för den statliga servicen i länet, samverka med länsstyrelsen och kommunerna om hur servicen ska organiseras och genomföras och leverera service enligt kommunens serviceplan och länsstyrelsens samlade serviceyttrande.

*Arbetsförmedlingen (AF)* avvisar förslaget om en omfattande rapportering till länsstyrelsen. Arbetsförmedlingen delar utredarens uppfattning om att det är viktigt att myndigheterna själva får avgöra hur tjänsteproduktionen ska organiseras och var den ska lokaliseras. Myndigheterna har höga krav från statsmakten på att effektivisera sin verksamhet. Länsstyrelserna är tydligt länsindelade. De tre stora myndigheterna Arbetsförmedlingen, Skatteverket och Försäkringskassan följer idag en helt annan indelning vilket kan leda till svårigheter i en förslagen styrning.

*Nynäshamns kommun* tillstyrker förslaget.

*Högsby kommun* anser att de statliga organisationerna inte får fördröja eller kvalitetsmässigt försämra en nödvändig servicereform.

*Oskarshamns kommun* anser att det måste klargöras hur de olika myndigheterna ser på samverkan och vilka mandat som lämnas till platschefer på lokal nivå. Ekonomiskt ansvar ligger ofta på regional och inte lokal nivå.

*Gullspångs kommun* anser att finns en problematik när det gäller myndigheternas roll. Att myndigheten själv vet bäst hur behovet till kontakt med myndighet ser ut och är mest lämpad att bedöma behovet av egen verksamhet på plats i en kommun är förvisso sant i stor utsträckning men i delbetänkandet skrivning borde vägas in tydligare att det behov myndigheten ser inte nödvändigtvis är i linje med de övergripande mål som regeringen enligt förslag (avsnitt 5.2.2) kan komma att sätta upp avseende närvaro och service.

*Trollhättans kommun* tillstyrker utredningens förslag i den del som berör de statliga myndigheterna. Med en tydligare statlig styrning och krav på samverkan kan öppningar finnas för lokalt anpassade lösningar.

### 6.3 Kommunernas roll (5.4)

**Förslag:** Kommunerna ska ha en tydlig och aktiv roll i framtagandet av underlag till regeringen. Kommunernas tydligare roll i planering och styrning ska inte innebära någon förändring i ansvar mellan stat och kommun. Det måste vara tydligt för medborgarna vad som är kommunens ansvar och vad som är statens ansvar.

*Försäkringskassan (FK), Skatteverket och Arbetsförmedlingen* lämnar förslaget utan kommentar och hänvisar i övrigt till respektive svar under [Skiss till ett tydligare styrsystem](#) (5.2).

*Kronofogdemyndigheten* ser att det är helt nödvändigt att den kommunala servicen samordnas med statliga myndigheter. Det är kommunen som i oftast är ”det allmännas” ansikte gentemot en genomsnittlig medborgare och det är i det kommunala gränssnittet som den upplevda nyttan för enskilda förmodligen kommer att bli som allra störst. Som exempel kan nämnas hur fördelaktigt det skulle vara att kunna möjliggöra samordnad service till medborgarna vad gäller kommunens budget- och skuldrådgivning i samband med till exempel skuldsaneringsförfarandet hos Kronofogdemyndigheten och i myndighetens förebyggande arbete. Myndigheten har i dagsläget ett bra och regelbundet samarbete och utbyte med landets budget- och skuldrådgivare, som är till gagn gemensam extern service mellan dessa aktörer är dock ett tydligt exempel på hur dynamisk en samordning av kommunal och statlig service skulle kunna vara sett ur ett kundorienterat medborgarperspektiv.

*Länsstyrelsen i Kalmar län* frågar varför inte föreslå att även aktuell servicestrategi även ska innefatta den kommersiella servicen (åtminstone dagligvarubutiker och drivmedelsanläggningar) i kommunen? Det skulle bli ett heltäckande underlag för den service som kan erbjudas kommunens medborgare och ett bra planeringsunderlag för både kommunens interna arbete och i samarbetet med lokala, regionala och nationella aktörer. Länsstyrelsen i Kalmar betonar vikten av att utredningens fortsatta arbete noga följer arbetet runt om i länen med att ta fram regionala serviceprogram. Länsstyrelsen i Kalmar län ser mycket positivt på arbetet med kommunala servicestrategier. Avslutningsvis är det betydelsefullt att betona vikten av en tydlig central styrning från riksdag och regering som möjliggör samarbete på lokal och regional nivå. Länsstyrelsen i Kalmar skulle gärna se en proposition och sedermera lagtext om hur statliga myndigheter ska agera och samverka i servicefrågor. Lagen ska tydligt utgå från samtliga medborgares grundläggande servicebehov. Vi måste på alla nivåer i samhället se fördelarna med att arbeta över administrativa gränser och hitta pragmatiska samarbetsformer. Detta för att kunna möjliggöra nya, konstruktiva lösningar och erbjuda bästa möjliga service till landets medborgare, oavsett om man bor i staden eller på landsbygden.

*Länsstyrelsen i Blekinge län* anser att utredaren förenklar problematiken med den kommunala självstyrelsen. Det går inte annat än att med lag tvinga på en kommun ett deltagande i servicesamarbetet. Detta är enligt länsstyrelsen fel väg. Det bör vara medborgarperspektivet och en strävan efter effektivitet i den offentliga verksamheten som leder fram till frivilliga överenskommelser om servicesamverkan mellan statliga myndigheter och kommuner. Kommunerna är den främsta aktören när det gäller medborgarservice. Det finns skäl att förtydliga och utveckla kommunernas roll i styrningen av offentlig service och samverkan. Tillgänglighet, ekonomi och effektivitet talar för gemensamma lösningar och då ofta med stat och kommun i samverkan.

*Glesbygdverket* delar utredarens syn på kommunernas viktiga roll i sammanhanget. Verket vill dock även här lyfta fram behovet av resurser. Många kommuner, framför allt små kommuner, har redan i dagsläget otillräckliga planeringsresurser. För att kunna bedöma behovet av stöd enligt förordningen (2000:284) om stöd till kommersiell service ska kommunerna enligt nämnda förordning ha en planerad varuförsörjning. Det har dock visat sig att detta brister i väldigt många fall, antingen saknas dessa planer helt eller så är de väldigt inaktuella. Orsakerna kan troligen i de flesta fall hittas i bristen på planeringsresurser.

*Konsumentverket* anser att det är mycket viktigt att kommunerna, med sin lokalkännedom, får en stark roll i hanteringen av servicekontoren. Kommunens kunskap om behovsbilden bidrar till att serviceutbudet blir rätt anpassat för respektive ort.

*Botkyrka kommun* understryker vikten av att grundprincipen är att varje myndighet och kommun finansierar utförandet av de uppgifter man har ansvar för. Den föreslagna planen måste integreras med kommunens reguljära styrsystem och dessutom behöver den klargöra kostnadsfördelningen så att statens myndigheter bär sina egna kostnader.

*Nynäshamns kommun* tillstyrker förslaget.

*Jönköpings kommun* ser det som naturligt att kommunens roll i en samverkansprocess är att företräda sina medborgare med önskemål om vilken statlig service man vill ha i kommunen och i vilken form den ska vara tillgänglig. Jönköpings kommun anser dock att kommunen även fortsättningsvis ska avgöra hur den egna verksamheten organiseras. Kommunen besitter stor kunskap vad gäller medborgarnas behov av olika servicefunktioner. Sådana behov kan se olika ut både över tid och i rum varvid det måste finnas en flexibilitet och frivillighet vad gäller formerna för kommunens deltagande i den föreslagna samverkansprocessen.

*Gislaveds kommun* anser att det finns en risk att en ”serviceplan” kan leda till besvikelser om det tar lång tid eller bara blir en mindre del av den

servicestruktur som genomförs. Det är därför betydelsefullt om lokala lösningar får fattas långt ut i organisationen och att länsstyrelsen får och tar makt att påverka strukturen i sitt eget län/region. En strategi eller ”plan” av detta slag bör inte vara obligatorisk utan finnas som ett frivilligt redskap.

*Högsby kommun* anser det bör finnas en lokal styrelse med befogenheter för att garantera långsiktiga och bra samordnade serviceetableringar. En sådan styrelse bör finnas i varje kommun. Staten bör också ta ett stort ekonomiskt ansvar i denna uppbyggnad. Kvalitetsmålen bör utarbetas i samråd med kommunerna och andra berörda aktörer samt med medborgarna.

*Oskarshamns kommun* delar uppfattningen att kommunernas roll i styrningen av offentlig service måste förtydligas och utvecklas. I sammanhanget efterlyses initiativ från SKL. Kommunen understryker vikten av att servicestrategier vilar på den lokala självstyrelsen.

*Dals-Eds kommun* anser att utredningens bedömning är bland annat att kommunernas roll i styrningen behöver förtydligas och utvecklas vilket är positivt för kommunens roll som utvecklare av regional tillväxt. Utan tydlighet i styrningen finns emellertid risk att servicenivån varierar i landet vilket kan få konsekvenser på målet om likvärdig service. Det är dock viktigt att begreppet likvärdig service ges en tydlig definition eftersom det är ett centralt begrepp och används som mål för processen med styrning och samordning. Ideella krafter och företag förutsätts ha en del i processen genom kommunernas roll vilket är positivt för ett effektivt resursutnyttjande och för en bred lokal förankring.

*Gullspångs kommun* anser att kommunernas roll är uppenbart väl genomtänkt och därmed är förslaget realistiskt. Särskilt värt att nämna är att delbetänkandets förslag skapar förutsättningar för lokalt anpassade lösningar, vilket är mycket bra och sannolikt nödvändigt.

*Mölnåls kommun* ser ingen konflikt med kommunala självstyret, eftersom kommunen själv styr vilken statlig service man vill ha i kommunen.

*Svenljunga kommun* anser att det är av största vikt att kommunernas roll i styrningen av offentlig service och samverkan förtydligas och utvecklas.

*Trollhättans kommun* tillstyrker utredningens förslag i den del som berör inventering av vilket behov av statlig service som behöver finnas i varje kommun. Vikten av att utvecklingen inte skapar otydlighet i ansvarsfördelningen understryks.

*Örebro kommun* stödjer förslaget. Det är logiskt att kommunen som är närmast medborgarna också står för kravet på vilka tjänster som ska

finnas tillgängliga. Kommunens åsikter bör därmed också väga tungt i den förhandling som sedan ska till under ledning av länsstyrelsen.

*Älvdalens kommun* anser att kommunen har en självklar roll när servicen i den egna kommunen ska fastställas till omfattning, innehåll och kvalitet. Kommunens roll måste läggas fast och stödjas dels genom att mål fastställs för servicenivåer och ett stabilt styrsystem läggs fast. Kopplat till mål och styrsystem bör också anvisningar finnas om kostnadsfördelning. Om inga regler om kostnadsfördelning läggs fast finns risk för att såväl mål som styrning saboteras av orimliga ekonomiska krav som ställs på kommuner. Kommunen vill för sin del uppmana utredningen att behandla de ekonomiska frågorna och utarbeta konkreta förslag till regler.

*Kiruna kommun* anser att det är mycket värdefullt om överenskommelser för samverkan tecknas över långa tidsperioder, vilket ger förutsättningar för en stabil grund för de satsningar som genomförs.

*Västra Götalands läns landsting* anser att förslaget är rimligt. Det är även befogat att det kommunala planeringsarbetet för offentlig service integreras med det arbete som idag bedrivs inom ramen för lokala och regionala utvecklingsprogram. Det saknas en närmare belysning av hur dagens ansvars- och resursfördelning mellan statlig och kommunal nivå ska kunna kombineras med förslagen i betänkandet. Betänkandets förslag till ansvarsfördelning skapar en otydlighet i ansvarsfördelningen mellan länsstyrelse och region, Västra Götalandsregionen har övertagit länsstyrelsens uppdrag att besluta om statliga medel till kommersiell service på landsbygden. Det är rimligt att regionen behåller besluten om stöd men ett utökat åtagande måste följas av ett utökat anslag.

*Saco* anser att förslaget innebär minskade frihetsgrader för statliga myndigheter att bestämma över sina egna resurser. Därmed minskar möjligheterna för statliga myndigheter att göra strategiska insatser. Det finns en risk för effektivitetsförluster. Saco anser vidare att förslaget bygger på en felaktig verklighetsuppfattning beträffande kommunernas roll i offentlig förvaltning.

*Civildövsvarsförbundet* är av uppfattningen att en tydlig ansvarsfördelning är en fördel både för samverkan och när ansvar utkrävs. Det är givetvis ingenting som medborgarna har någonting emot, tvärtom. Kommunerna bör därför tillförsäkras den roll som utredningen föreslår.

*Samordningsförbundet RAR i Södermanland* anser att samordningsförbunden/FINSAM utgör en kanal avseende arbetslivsinriktad rehabilitering. I samordningsförbunden finns alltid en kommunal representation som kan aktualisera ett kommunalt och lokalt perspektiv på samverkan. I utredningen beskrivs att kommunerna har

små möjligheter att åstadkomma samverkan med de statliga myndigheterna, ”Det saknas en kanal för detta”.

*Region Dalarna* framhåller att den kommunala rollen är mycket viktig. Kommunerna måste få ett avgörande inflytande över hur den statliga servicen utformas och lokaliseras inom respektive kommun. Kopplat till mål- och styrsystem bör finnas anvisningar om kostnadsfördelning. *Region Dalarna* uppmanar utredningen att behandla de ekonomiska frågorna och utarbeta konkreta förslag till regler.

#### 6.4 Finansiering (5.5)

**Förslag:** Grundprincipen är att varje myndighet och kommun finansierar utförandet av de uppgifter man har ansvar för. När någon annan utför serviceuppgifter ska endast faktiskt utfört arbete ersättas.

*Migrationsverket* anser att utredningens förslag till finansiering förefaller mycket otydligt och kräver en omfattande administrativ handpåläggning för samtliga inblandade. Det är även svårt att i dagsläget avgöra vilka nyttoeffekter och effektiviseringsvinster som kan göras både ur ett medborgar- och samhällsekonomiskt perspektiv.

*Försäkringskassan (Fk)*, *Skatteverket* och *Arbetsförmedlingen* delar grundsynen.

*Kronofogdemyndigheten* lyfter fram kostnadsaspekterna på en utökad service. Det är inte nödvändigtvis så att serviceleveransernas samordning bidrar till att myndighetens kärnverksamhet effektiviseras och att det därmed finns en inneboende kostnadstäckning och hemtagning för en höjd ambitionsnivå i servicehänseende. Det kommer att vara resurskrävande att uppnå en god service och det är något som måste ses som utgift för myndighet. *Kronofogdemyndigheten* ser dock att den ökade samhällsnyttan och vinsterna för den enskilde gör det till viktiga och prioriterade utvecklingsinsatser.

*Länsstyrelsen i Stockholms län* påpekar att det ofta uppstår merkostnader i samband med förändringar i verksamhet, lokalisering, organisation m.m. Det kan resultera i en puckel på kostnadskurvan. Offentliga aktörers puckelkostnader måste i samband med utlokalisering kunna finansieras med särskilda medel vilket skulle kunna underlätta aktörernas möjligheter att bidra till sysselsättning och service i lands- och glesbygd.

*Länsstyrelsen i Skåne län* påpekar att frågan om finansiering av det föreslagna styrsystemet inte behandlas ingående i delbetänkandet. Det är viktigt att noggrant utreda kostnaderna och konsekvenserna för genomförande av det föreslagna systemet.

*Centrala Studiestödsnämnden (CSN)* anser att förslagen i stort saknar uppgifter om kostnader och intäkter. Det som sägs är att varje myndighet och kommun finansierar utförandet av de uppgifter man har ansvar för. När någon annan utför serviceuppgifter ska endast faktiskt utfört arbete ersättas. Kostnaderna måste tydliggöras. CSN menar att utredningen måste återkomma med beräkningar i slutbetänkandet. I annat fall är det inte möjligt att vidta några åtgärder eller att ta definitiv ställning till föreslagna förändringar. Framförallt de gemensamma tekniska lösningar som föreslås i avsnitt 6 kräver utförliga kostnads- och intäktskalkyler.

*Nynäshamns kommun* tillstyrker förslaget.

*Sollentuna kommun* anser att förslaget belastar kommunerna med kostnader för bl.a. auktoriserade servicevägledare, tekniska installationer samt support-, drifts- och underhållskostnader. Sollentuna kommun förutsätter att staten vid beräkning av det aktuella statsbidraget avser att kompensera kommunen fullt ut för de kostnader som uppstår.

*Högsby kommun* anser att serviceaktörerna ska stå för samtliga kostnader vad gäller de ytor och funktioner som används av de statliga servicegivarna. Övriga aktörer svarar i motsvarande grad för sina kostnader. De aktörer som förmedlar statliga servicetjänster ska fullt ut ersättas.

*Oskarshamns kommun* anser att det är olyckligt att föreslagna åtgärder inte åtföljs av särskilda resurser. Istället är det upp till berörda parter att allokera resurserna. Trovärdigheten i processen kan påverkas negativt.

*Eslövs kommun* vill framhålla kommunernas skilda ekonomiska tillgångar för att kunna finansiera sin del av samarbetet. Eslövs kommun föreslår en möjlighet för kommunerna att hos staten kunna ansöka om medel för en utökad medborgarservice.

*Malmö kommun* kräver att finansieringsprincipen tillämpas fullt ut.

*Halmstads kommun* ser det som en svaghet att utredningen inte innehåller någon djupare analys av förslagets ekonomiska konsekvenser. Statliga och kommunala myndigheter förutsätts svara för sina egna kostnader. Funktioner, som inom kommunen idag handläggs av ett fåtal, kan emellertid tvingas till utökningar om de ska samordnas med annan myndighetsutövning i decentraliserade servicekontor. Sannolikt krävs en kritisk volym för att en funktion ska vara lämplig att organisera enligt utredningens förslag. I den mån det samordnade arbetssättet för kommunen blir kostnadsdrivande, så innebär det krav på en politisk prövning i förhållande till andra angelägna verksamhetsområden.

*Borås kommun* anser att de ekonomiska konsekvenserna bör utredas ytterligare. I de fall utredningens förslag blir kostnadsdrivande för kommunen förutsätter Borås att kommunerna ska kompenseras ekonomiskt för detta.

*Gullspångs kommun* anser att det är anmärkningsvärt att mindre än en sida av delbetänkandet används för denna viktiga fråga och det antyder bland annat att det finns en viss okunskap om den ekonomiska verklighet en mycket stor andel av Sveriges kommuner har att förhålla sig till. Oavsett huvudman för en verksamhet i samverkan så kommer resurser att krävas och det är Gullspångs kommuns erfarenhet – med mycket stor sannolikhet även ett stort antal andra kommuners också – att den generella princip som anges om kostnadstäckning inte fungerar särskilt väl i praktiken. Det blir alltid någon part som får ta det större ekonomiska ansvaret och det finns en uppenbar risk för att det i detta fall, som så ofta tidigare, blir kommunerna. Och en mycket stor andel av de kommuner som sannolikt särskilt berörs av en framtida utökad samverkan med statliga myndigheter är kommuner med ansträngd ekonomi. Konsekvensen kan därmed bli att den breda samhällsservicen i framtiden blir kvar även på landbygd och i glesbygd i någon form, men bara i de kommuner som har råd att betala för det. Det finns i delbetänkandet omfattande skrivningar, och ofta stor tydlighet och realism, avseende roller och styrning. Detta borde även präglade innehållet avseende det ekonomiska ansvaret.

*Partille kommun* pekar att grundprincipen måste vara tydlig i alla sammanhang.

*Trollhättans kommun* poängterar vikten av att finansieringsprincipen upprätthålls.

*Torsby kommun* anser att samverkan mellan statliga och kommunala myndigheter inte får innebära att staten försöker finna möjligheter att få kommunerna att delfinansiera de åtagande som staten har ansvar för.

*Örebro kommun* anser att förslaget behöver tydliggöras. Ersättning till utförare utanför den egna organisationen får inte bli en fråga som oimintetgör idén med servicekontor.

*Älvdalens kommun* framhåller att i de diskussioner som Älvdalen fört med myndigheter har kommunen erbjudits en standardiserad ersättning som på intet sätt täcker en rimlig andel av den totala kostnaden för kontoret. När myndighetens ersättning för deltagande i ett servicekontor bestäms måste beloppet bestämmas utifrån kommunens verkliga kostnader. En myndighet kan inte ersätta kommunen utifrån kvantiteten faktiska tjänster som utförs. För att det ska vara möjligt för en kommun att driva servicekontor och servicepunkter måste de totala kostnaderna fördelas på samverkande myndigheter – inklusive kommunen själv - på

ett sätt som täcker kostnaderna. Standardiserade ersättningsregler kan inte användas av myndigheterna, utan beräkningar om ersättningar måste göras från fall till fall.

*Sundsvalls kommun* understryker vikten av att finansieringsprincipen ska gälla.

*Krokoms kommun* anser att frågan om finansiering måste vara löst. Kommunens roll får inte bli att ta över statlig service och dess kostnader.

*Dorotea kommun* anser att kostnadsfördelningen för föreslagna åtgärder måste utredas.

*Vilhelmina kommun* anser att kostnadsfördelningen för föreslagna åtgärder måste utredas.

*Kiruna kommun* anser att förslaget att endast faktiskt utfört arbete ska bekostas av de samverkande parterna kan leda till en resurskrävande administration vid redovisning, särskilt vid samtjänst.

*Saco-S* kommenterar finansieringssystemet. Grundprincipen enligt förslaget synes vara enkel och rimlig. De ekonomiska förutsättningarna måste dock analyseras djupare än så. Risken är att tillämpningen av ramanslagen hos staten utgör ett hinder mot samverkan. Saco-S värnar grundtanken i ramanslagsmodellen men anser att intentionerna och incitamenten bakom modellen åter behöver lyftas fram.

*Civilförsvarsförbundet* tycker det är en sund princip, som tillstyrks. Civilförsvarsförbundet vill understryka att situationer, där betydelsefulla och kostnadseffektiva åtgärder inte genomförts, beroende på att det allmänna inte är överens om på **vilket offentligt konto** kostnaderna ska bokföras, måste undvikas.

*Region Dalarna* framhåller att ersättningsbeloppet måste bestämmas utifrån kommunens verkliga kostnader.

#### 6.5 Styrning av samverkan i sak (5.6)

**Förslag:** Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ges i uppdrag att i samverkan med engagerade kommuner pröva nya former för samverkan i arbetet med att bryta utanförskapet. Sådana försök ska syfta till att finna generaliserbara former för samverkan och att identifiera olika hinder för samverkan.

*Försäkringskassan (FK)* avstyrker förslaget om ytterligare uppdrag. Försäkringskassan och *Arbetsförmedlingen* anser att utredarens förslag till försöksverksamheter ryms i det utvecklingsarbete som idag pågår.

Ytterligare uppdrag till Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen skulle tendera till att splittra den samverkan som redan finns i alltför många delar. Försäkringskassan vill framhålla att det bedrivs ett mycket aktivt arbete i samverkan kring individer som befinner sig i så kallat "utanförskap". Exempelvis bedrivs ett omfattande samarbete genom den finansiella samordningen, Finsam, som idag omfattar 72 samordningsförbund och 141 kommuner. Förutom Finsam är det vanligt med samarbete mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingar och kommunala förvaltningar som arbetsmarknadsenheter och socialtjänst. Ytterligare exempel finns i arbetet att utveckla det sociala företagandet. Vidare finns den urbana utvecklingspolitiken med myndighetssamverkan med ett antal kommuner i så kallade "utsatta stadsdelar" och en mängd ESF projekt. Det finns alltså en hel del erfarenheter av individsamverkan mellan stat och kommun att bygga vidare på. Det är viktigt att framhålla att det är en mindre del av kunderna hos de statliga myndigheter som behöver samverkansinsatser. De flesta individer får sina behov tillgodosedda genom sin myndighets kärnverksamhet. De personer som finns i de kommunala skyddsneten typ socialbidragsberoende och arbetslös/sjuk är oftare i behov av samverkan. Trots att det på sina håll finns oftast en välutvecklad samverkan mellan berörd kommun, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen finns det behov av ett mer utvecklat samarbete på många håll, tex. i kring gruppen nollklassade inom sjukförsäkringen och personer som i rehabkedjan faller ur sjukförsäkringen.

*Socialstyrelsen* är positiv till förslaget att Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och kommuner prövar nya former för samverkan i arbetet med att bryta utanförskapet och vill i detta sammanhang erinra om det arbete som redan bedrivs med stöd av lagen (2003:1210) om finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser (Finsam). Lagen trädde i kraft 2004 och reglerar finansiell samordning mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, kommun och landsting. Målgruppen är individer som är i behov av samordnade rehabiliteringsinsatser och insatserna ska syfta till att dessa individer uppnår eller förbättrar sin arbetsförmåga att utföra förvärvsarbete. För närvarande bedrivs sådant arbete i 136 av Sveriges kommuner. Socialstyrelsen vill därför understryka betydelsen av att nya försöksverksamheter bygger vidare på de erfarenheter som gjorts inom ramen för Finsam.

*Länsstyrelsen i Kronobergs län* anser att det är mycket angeläget att en sådan försöksverksamhet kommer till stånd skyndsamt och att regeringen tillskjuter medel för detta. Att samverkanslösningar snabbt etableras är viktigt med tanke på rådande arbetsmarknadssituation. Ljungby och Tingsryd har av utredningen utsetts till utvecklingsorter mot bakgrund av den idé till samverkansprojekt som kommunerna har presenterat.

*Arbetsförmedlingen (AF)* avvisar förslaget om ytterligare uppdrag. (se även första stycket ovan i *Fk:s svar*) Arbetsförmedlingen anser att utredarens förslag till försöksverksamheter ryms i det utvecklingsarbete som idag pågår. Ytterligare uppdrag till Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan kan försvåra den samverkan som redan finns i alltför många delar. Det är viktigt att framhålla att det är en mindre andel av kunderna hos de statliga myndigheter som har behov av samverkande insatser och utvecklat stöd. De flesta individer får sina behov tillgodosedda genom sin myndighets kärnverksamhet. De personer som finns i de kommunala skyddsneten och som är socialbidragsberoende och arbetslös/sjuk är oftare i behov av samverkan. Även här finns oftast ett välutvecklat samverkansarbete mellan myndigheterna och berörd kommun.

*Haninge kommun* uppfattar detta initiativ som mycket positivt.

*Nynäshamns kommun* tillstyrker förslaget.

*Linköpings kommun* är positiv till fördjupad försöksverksamhet med samverkan kring välfärdsfrågor, t ex ("En gemensam ingång") och att inom detta område finna lämpliga former för lokal och nationell horisontell samordning. Kommunen bidrar gärna med erfarenheter utifrån sitt deltagande i "Finsam och Storstadsutveckling". En sådan erfarenhet är t ex att skatteverket och kronofogdemyndigheten är viktiga samverkanspartners.

*Ljungby kommun* vill gärna bli en sådan utpekad kommun som nämns i utredningen. Ljungby har tillsammans med Tingsryd under en längre tid arbetat för att få möjligheter att pröva mer än bara samverkan. Kommunen vill pröva en lösning där det finns en organisation med gemensamma mål, en ledning, en budget och under ett tak. Ett nytt sätt att samarbeta där medborgaren sätts i centrum. Kommunen vill bli en utvecklingskommun där Af, Fk och socialtjänstens försörjningsstöd slås samman för att pröva nya former för samverkan.

*Tingsryds kommun* har tillsammans med Ljungby kommun förklarat sig beredda att bli utvecklingskommuner inom det arbetsmarknadspolitiska området. Tingsryd ser positivt på förslaget att ge de statliga myndigheterna utökade och friare möjligheter till samverkan inom sakområdet. Hittills genomförda satsningar har visat sig gå bra tills man kommer till finansieringen av insatser och projekt. Respektive myndighets prioriteringsordning gör att det blir svårt när man ska utkräva kostnadsansvar. Detta vill Tingsryds och Ljungby som utvecklingskommuner förändra! Tanken är att samla all arbetsmarknadspolitisk verksamhet under en organisation och under en huvudman. På så sätt skulle respektive myndighets verksamheter kunna samorganiseras och resurser kunna samutnyttjas på ett mer effektivt sätt än som är fallet i dag.

*Oskarshamns kommun* anser att SKL:s förslag om en gemensam ingång för arbetssökande är intressant. Regeringen bör ta initiativ för att stödja en samverkan mellan statliga och kommunala myndigheter.

*Kristianstads kommun* anser att det är ett bra förslag.

*Malmö kommun* biträder förslaget och bidrar mer än gärna i detta arbete med de resurser kommunen redan har etablerat och kommer att etablera samt med utgångspunkt ifrån de förutsättningar som formulerades under [Huvudmannaskap](#) (4.4).

*Trollhättans kommun* ställer sig positiv till en utökad samverkan med nämnda myndigheter och deltar gärna i en dialog kring hur denna samverkan kan byggas upp. Trollhättan vill erinra utredningen om den pågående utvecklingen inom ramen för de s.k. samordningsförbunden. Det förefaller något märkligt att utredningen inte belyser förbundens arbete.

*Örebro kommun* tror att det vore bra att gå fram med förslaget i två steg. I första hand se till att servicekontoren etableras och att samverkan kring bastjänsterna blir verklighet. Förhoppningsvis ger det så goda resultat att steg två med en fördjupad samverkan lättare kan genomföras.

*Kramfors kommun* vill särskilt lyfta fram detta förslag.

*Umeå kommun* har erfarenheter och kunskaper om kommunikations- och tjänstestrukturer vilket kan användas i en fortsatt utveckling av nya samarbetsformer. Umeå kommun är därför intresserad av att ingå i eventuella försöksverksamheter med nya samverkansformer över myndighetsgränser eller med nya aktörer. Kommunen har inom sitt ansvarsområde flera tjänster som har nära koppling till statlig eller landstingskommunala ansvarområden. Vi ser här stor utvecklingspotential för en förbättrad och förenklad service till medborgarna samt en ökad effektivitet i förvaltningsleden.

*Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)* anser att detta förslag ligger helt i linje med den begäran om försöksverksamhet kring SKL:s förslag om ”En gemensam ingång” som SKL i juni 2008 tillställde regeringen. Servicefrågor diskuteras idag i form av två olika utvecklingsvägar: en som avser samverkan kring samhällsinformation, rådgivning och anhängiggörande av ärenden (t.ex. medborgarkontor) och en som avser samverkanslösningar kring i välfärdsfrågor (t.ex. SKL:s förslag om ”En gemensam ingång”). SKL anser det vara av utomordentlig vikt att finna lösningar inom båda dessa områden och vill därför mycket starkt betona att den försöksverksamhet omkring ”samverkan i sak” som utredningen föreslagit kommer till stånd.

*Civilförsvarsförbundet* frågar om det inte är så att detta ger sig självt – om insikten och engagemanget finns? Det behövs därför inga uppdrag, däremot **duktiga medarbetare som förstår vilken roll de har gentemot medborgarna**. Det styrsystem som utredningen skissar på bör räcka.

*Samordningsförbundet Botkyrka* menar att det finns några hinder som härvidlag särskilt bör belysas. Dessa återfinns såväl inom regelverk, organisation som i förhållningssätt/synsätt. För att nå en framgångsrik och effektiv samverkan vill Samordningsförbundet särskilt framhålla vikten av en tydlig och enhetlig styrning från central nivå samt behovet av gemensam målformulering. Samordningsförbundet uppfattar att den sektorisering som idag präglar rehabiliteringsansvaret leder till brister i termer av en icke-sammanhållen rehabiliteringskedja. För myndigheterna medför situationen att resurser utnyttjas ineffektivt genom dubbelarbete och/eller ett dåligt tillvaratagande av tillgängliga erfarenheter och kunskaper. Samt i förlängningen en lägre verkningsgrad i det allmännas åtgärder på rehabiliteringsområdet. För att nå en välfungerande samverkan krävs en gemensam syn på behovsgruppen och etablerandet av gemensamma målbilder för arbetet. Av stor vikt är härvidlag gemensamma definitioner av vissa centrala begrepp, samt att målen för samverkansarbetet är tydligt förankrade i respektive parts ordinarie styr- och ledningssystem. Samordningsförbundet Botkyrka lyfter fram behovet av ett systematiskt arbete för att bygga upp en kompetens i samverkansfrågor inom respektive myndighet/organisation, likväl som en sektorsövergripande kunskap inom sakområdet. Kunskap om och förankring av samverkansfrågor behövs inte minst på central ledningsnivå. Att samverka är en komplex process som ställer stora krav på alla inblandade, och en tydlig förankring av arbetet på central ledningsnivå är därför ett måste. En förutsättning är fungerande kommunikation och samspel mellan dem på central nivå som har politisk överblick och dem som ser konkreta identifierade behov och möjligheter på operativ, lokal nivå. Samordningsförbundet vill framhålla den unika kunskap och erfarenhet av myndighetsövergripande samverkan som finns inom landets samordningsförbund, såväl lokalt bland de enskilda förbunden, som på en nationell nivå inom t.ex. nationella rådet. Den kunskap och erfarenhet bör tas tillvara i nya former av samverkan. Behovet av myndighetsövergripande service bör anpassas till lokala förutsättningar. Detta genom att försörjningsmått och ohälsotal läggs till grund för utformning av service till den enskilde och även för resurstilldelning till den lokala utvecklingen av samverkansarbetet.

*Samordningsförbundet Göteborg Hisingen (Delta)* anser det viktigt att regeringen inte bygger parallella samverkansstrukturer inom snarlika områden utan att man använder den struktur som FINSAM-lagen ger för fortsatt utveckling. Samordningsförbundet anser därför att eventuella nya försöksverksamheter bör prövas i befintliga samverkansstrukturer

och samordningsförbundet ställer sig positiv till att medverka i sådan försöksverksamhet.

*Samordningsförbundet RAR i Södermanland* anser att istället för att skapa nya samverkansforum bör FINSAM utvecklas inom ramen för utredningens förslag. Samordningsförbunden kan inom den befintliga lagstiftningen ha uppdraget att finansiera och styra samverkan inom arbetslivsinriktad rehabilitering. Ett sådant uppdrag förutsätter att det finns samordningsförbund i hela riket.

*Samordningsförbundet Skellefteå* anser att förslaget är ett viktigt inslag i det fortsatta arbetet med att både ta till vara och bygga vidare på de övergripande samverkansformer och olika åtgärder som inletts inom ramen för finansiell samordning. Förslaget att använda VISAM-modellen som en av flera byggstenar till stöd för en bättre service inom sakområdet stöds.

*Samordningsförbundet Strömsund* instämmer i förslaget, det förutsätter dock att styrningen av de statliga myndigheterna utgår från de lokala behoven och inte utifrån ett storstadsperspektiv. Telefon- och webbaserad service är inte alltid anpassad efter de behov som människor i komplexa livssituationer många gånger har. Riksdag/ regeringen måste peka med hela handen, vara tydlig i målsättningen, styra upp efter identifierade behov och följa utvecklingen, så att det blir i enlighet med den politiska viljan. Lokalt finns stora möjligheter att kraftsamla kring vissa grupper i utanförskap som t ex vissa ungdomar, vissa funktionshindrade, nyanlända flyktingar/invandrare m fl. En verklig och effektiv myndighetssamverkan skulle med stor sannolikhet förkorta tiden i utanförskap för många med komplexa livssituationer. Behovet av samverkan med landstingens psykosociala personalresurser bör också lyftas fram, eftersom det ofta även finns behov av insatser inom det området. Dock bör begreppet i ”utanförskap” definieras tydligare. Samordningsförbundet instämmer vidare i utredningens analys av att det behövs en central mottagare av synpunkter kring behov och hinder/möjligheter från lokal, operativ verksamhet. Några av de svårigheter som vi idag kan uppleva är t ex konkurrensen mellan myndigheters ordinarie uppdrag och samverkansuppdraget, svårigheterna att lyfta blicken och se till individens bästa/ samhällsekonomisk nytta istället för nyttan ur den egna organisationens perspektiv. Men det finns också möjligheter och en av de främsta kan vara just att samlas under samma tak med ett gemensamt uppdrag för en viss målgrupp. Finns det idag någon central mottagare av en sådan information? Samordningsförbundet ställer sig bakom förslaget att t ex använda VISAM modellen som en av flera byggstenar för en bättre samordning. Förbundet vill även hänvisa till SKL:s skrivelse till regeringen i juni 2008 om att det bör skapas en gemensam ingång för enskilda till myndigheter på lokal nivå. Därför borde snarast en samverkan inledas på bred front när det gäller gruppen unga i utanförskap.

## 7. IT som verktyg i servicekanaler – allmänt (kap. 6 i utredningen)

*Migrationsverket* ifrågasätter att dagens IT-utveckling är teknikdriven (s. 50), eftersom teknikutvecklingen inom offentlig förvaltning idag bygger på en ganska omfattande verksamhetsanalys. Migrationsverket hävdar att utvecklingen idag är en verksamhetsdriven utveckling.

*Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)* ställer sig positivt till utredningens förslag. Lokal myndighetssamverkan för service till medborgarna kan ge mervärden för arbetet med samhällsskydd och beredskap, bl.a. genom att skapa möjligheter till bättre lokal krisinformation i samband med en olycka eller en kris. Det är önskvärt att kommuner och myndigheter beaktar detta perspektiv i utvecklingsarbetet.

*Kronofogdemyndigheten* ställer sig positivt till att använda tekniska hjälpmedel för att utöka medborgarnas möjlighet att kommunicera med myndigheten. I sammanhanget måste dock framhållas att myndigheten ser ett starkt behov av reformer i den lagstiftning som idag medför svårigheter till informationsdelning, främst då de ”databaslagar” som reglerar de olika verksamheterna. I dagsläget föreligger stora begränsningar i möjligheten att lämna ut och ta emot handlingar elektroniskt inom myndighetens handläggning, men också beträffande myndighetens möjlighet att utbyta information med andra myndigheter och direkt med enskilda. Det är mycket viktigt att tillskapa nödvändiga reformer inom detta rättsområde för att servicen ska kunna hålla önskvärd nivå och samtidigt ske med stöd i lag. För att e-förvaltningen ska få det positiva genomslag som önskas är det helt avgörande att medborgarna kan känna en grundtrygghet och en tilltro till att myndigheterna hanterar den enskildes uppgifter på ett ändamålsenligt sätt enligt gällande rättslig reglering.

*Länsstyrelsen i Blekinge län* instämmer i förslagen.

*Länsstyrelsen i Västra Götalands län* tillstyrker förslagen.

*Länsstyrelsen i Gävleborgs län* anser att en effektivisering och tillämpning av ny teknik kan ge närmare och bättre tillgång till service. Det är viktigt att myndigheter behåller andra alternativa sätt för medborgarna att komma i kontakt och få tillgång till service.

*Länsstyrelsen i Västerbottens län* delar utredningens uppfattning om nya former för samverkan utifrån bra informationstekniska lösningar. Ett nationellt e-id är en av grundförutsättningarna för en nationellt enhetlig struktur och funktionalitet inom den offentliga sektorn. Idag finns stora skillnader mellan hur myndigheter löser sitt IT-stöd och det finns också skillnader mellan olika kommuner. En utveckling mot tydligare standarder skulle underlätta utveckling åt rätt håll.

*Bolagsverket* anser att modern informations- och kommunikationsteknik är bland det viktigaste att satsa på med tanke på framtiden och ställer sig bakom flera av förslagen med viss reservation avseende förslagen om en gemensam "Min sida" och ett nationellt telefonnummer. Vikten av ett centralt ansvarstagande när det gäller de tekniska förutsättningarna för samverkan såsom t.ex. bredbandsutbyggnad, informationssäkerhet och IT-standardisering understryks särskilt. En väl utvecklad och funktionsanpassad webbplats hanterar de flesta frågor av front-officekaraktär. De frågor som sedan är av back-officekaraktär hanteras av telefoni- och personlig service. På liknande sätt skulle man kunna se på förvaltningen i stort. Bolagsverket tror dock att behovet är klusterorienterat, och ser hellre en satsning på väl utvecklade processororienterade portaler, e-tjänster och Contact-Centers fördelade inom olika klusterområden.

*Pensionsmyndighetsutredningen* anser att servicekanalerna Internet och telefoni bör utvecklas så att de även fortsättningsvis blir förstahandsalternativet för de flesta medborgares kontakter med förvaltningen.

*Botkyrka kommun* tillstyrker och välkomnar förslagen om IT som verktyg i servicekanaler. Ett genomförande av förslagen skulle innebära ett stort steg mot en medborgarorienterad nationell service.

*Nynäshamns kommun* anser att det är viktigt att se konsekvenserna av att servicekanalerna förändras. Det kommer alltid finnas medborgare som behöver få service via personliga möten. Ett utnyttjande av lantbrevbärare som servicepunkter skulle kunna vara ett bra komplement på landsbygden. Det är viktigt att utvecklingen av administrativa system är inriktad på att se över och överbrygga hinder för samverkan, samt att lagstiftningen ses över för att underlätta samverkan mellan myndigheter.

*Stockholms kommun* anser att delbetänkandet stämmer väl överens med de prioriteringar som är fastställda i stadens e-strategi. Delbetänkandet är ett steg i rätt riktning för att nå dit.

*Linköpings kommun* delar uppfattningen att en effektiv IT-användning inom offentlig förvaltning är starkt beroende av att ett antal grundläggande IT-relaterade områden vidareutvecklas. Det är därför mycket angeläget att regeringen stimulerar denna utveckling. Samtidigt vill kommunen betona att en del av dessa områden kan ta tämligen lång tid att utveckla, vilket inte får hindra att samverkanslösningar utvecklas och tas tillvara trots att all IT-teknik inte är tillgänglig.

*Tingsryds kommun* vill påminna om att hela Sveriges befolkning inte har kunskap om eller tillgång till IT. En relativt stor del av landsbygden har ännu inte tillgång till den mer avancerade bredbandstekniken. Staten

behöver medverka till att landets landsbygdsbefolkning snarast ges tillgång till denna service.

*Kristianstads kommun* anser att det är viktigt att alla medborgare får en e-legitimation och alla handläggare/beslutsfattare en e-tjänstelegitimation.

*Landskrona kommun* instämmer i att principerna för 24-timmarsmyndigheten bör utvecklas, med stöd av väl utformade webbsidor, e-tjänster och annan modern teknik. Utgångspunkten bör vara att medborgaren själv ska kunna navigera rätt i så stor omfattning som möjligt. myndigheternas information ska presenteras på ett sådant sätt att individen någorlunda enkelt ska kunna ta del av denna vid den tidpunkt som passar individen. Enklare frågor som individen behöver svar på kan med fördel kommuniceras med e-post.

*Malmö kommun* framhåller att de åtgärder och förslag som framförs av utredningen är helt i linje med det arbete som är gång i Malmö med utveckling av malmo.se, digitala tjänster och telefoni.

*Halmstads kommun* anser att den utveckling som föreslås i utredningen kräver också samordning olika IT-frågor. Detta är i och för sig angeläget men kan medföra både tekniska och ekonomiska konsekvenser, vilket bör belysas ytterligare.

*Göteborgs kommun* tillstyrker de olika förslagen när det gäller IT och telefoni som verktyg.

*Mölnåls kommun* pekar på behovet av att utveckla en nationell öppen teknisk plattform, nationell standard för informationsutbyte mellan offentliga organisationer, klarläggande i juridiska frågor ang. informationsbyte mellan myndigheter, behov att även utveckla informationsutbyte mellan offentliga organisationer, vikten av att arbeta över en bred front när olika tekniklösningar ska användas.

*Vänersborgs kommun* anser att IT-lösningarna ännu är för omogna för att ge medborgarna enkel och säker myndighetskontakt.

*Åmåls kommun* anser att det är viktigt att utveckla gemensamma lösningar av telefonservice och Internetservice mellan de statliga myndigheterna och kommunerna.

*Söderhamns kommun* vill understryka vikten av att frågan om den ”digitala klyfta” som existerar noggrant analyseras i förhållande till de förslag som utredningen för fram. Kommunen framhåller vikten av att utvecklingen av IT som den främsta kanalen för medborgarkontakt med offentlig förvaltning kombineras med betydande insatser för att öka medborgarnas digitala kompetens och delaktighet.

*Sundsvalls kommun* anser att de informationstekniska förslagen inte är tillräckligt väl utredda. Förslagen om att via servicepunkter nå handläggare via videokonferens eller via webbkamera, liksom lösningar för det nationella telefonnumret behöver utredas vidare.

*Storumans kommun* anser att beskrivningen av IT-användningen är bra, men det förutsätter god datavana och tillgång till web-anlutning. Kapitlet visar på en alltför ensidig inriktning av web-tjänster utan att dessa kan kompletteras med personlig information och handledning. Relativt stora grupper i vårt samhälle kommer även fortsättningsvis vara beroende av en direkt "live-information".

*Umeå kommun* anser att ett nationellt e-id är en av grundförutsättningarna för en nationellt enhetlig struktur och funktionalitet inom den offentliga sektorn. Umeå kommun understryker den målbild om ett nationellt e-id som SKL framfört i en skrivelse till regeringen.

*Jönköpings läns landsting* rekommenderar en satsning på id-kort med e-legitimation till alla medborgare.

*Kalmar läns landsting* delar uppfattningen att bra informationstekniska lösningar är en förutsättning för en tillgänglig och utvecklad service i samverkan, och att det är en kritisk fråga hur dessa teknikstödda servicekanaler ska kombineras med fysiska medborgarkontor och servicepunkter till en fungerande helhet.

*Västra Götalands läns landsting* delar utredningens förslag till IT-lösningar. Ingången till den offentliga servicen bör vara kommunernas hemsidor. Det är viktigt att samhället stöttar en utbyggnad av bredband i glest befolkade delar.

*TCO* anser att den tekniska utvecklingen som skett de senaste åren har bidragit till att många av de tjänster som levereras till medborgarna redan idag sker via Internet, sms och e-post. Sekretessen för medborgaren måste kunna säkerställas. TCO bedömer att det krävs stora insatser för att klara ett utbyggt IT-system med många olika parter inblandade och där sekretessen kan garanteras för medborgarna.

*Hela Sverige ska leva* instämmer i utredningens förslag. För den som är förtrogen med Internetsamhället är det mycket lättare med myndighetskontakter. Många äldre är emellertid inte alls delaktiga i det nya IT-samhället.

*Småkom* är positiva till att använda modern teknik om detta bidrar till att höja kvaliteten på och vidga det geografiska utrymmet för den offentliga servicen. I praktiken har tekniken dock mestadels varit inriktad på att ersätta frontpersonal än att göra den statliga servicen mer lättillgänglig.

Att sådana lösningar ofta valts under senare perioder bottnar inte sällan i en ofullständig analys av olika kundgruppers behov och villkor för att tillgodogöra sig servicen ifråga. På denna punkt önskar vi att de statliga aktörerna skapar en dialog med medborgarna i syfte att skapa tekniska lösningar på främst servicemottagarnas premisser. Personellt mångsidiga servicekontor bör vara den allra viktigaste serviceformen i alla de miljöer där dessa funktioner behöver byggas upp. Att utgå från att modern teknik som generell metod kan ersätta nödvändiga mänskliga möten och minska de företagsekonomiska kostnaderna för olika former av främst offentlig service är enligt SmåKoms mening att hänge sig åt realistiska framtidsönskemål. En utvecklad och aktiv dialog mellan medborgarna och huvudmännen för offentlig och annan service får dock i slutändan avgöra hur servicemixen i de enskilda fallen ska se ut.

*Handikappförbunden* förutsätter att detta förslag utvecklas så att det blir tydligt hur personer med funktionsnedsättning ska ges förutsättningar att använda dessa verktyg.

*SPRF* anser att IT-utveckling ställer stora krav på den enskilde med fördyrade kostnader för teknisk apparatur. För många äldre med nedsatta rörelseförmåga såsom besvär med lederna i fingrarna, hörsel- och synnedsättning kan det uppstå svårigheter att använda sig av IT-teknik och ”telefonknappningar”.

*Svensk Biblioteksforening* anser att ett inslag i arbetet med att förbättra invånarnas informationstillgång borde vara att motverka den digitala klyftan och genom genomförandet av en nationell bibliotekspolitik förbättra alla invånares tillgång till biblioteksservice.

### 7.1 Utgångspunkter (6.1)

*Länsstyrelsen i Uppsala län* anser att det är uppenbart att framgången med att erbjuda detta verktyg är beroende av bra IT-lösningar. Dessa lösningar måste även möjliggöra interaktivitet, dvs. ICT. Dessa tekniska lösningar måste kompletteras med faktisk närvaro på fler orter än vad som idag är fallet.

*Post- och telestyrelsen (PTS)* anser att tillgänglighet till informationssamhällets tjänster genom elektronisk kommunikation alltmer blir en förutsättning för att kunna sköta sitt vardagsliv och delta aktivt i samhället. Lika viktigt är det för att kunna bedriva någon form av verksamhet i företag eller organisationer. PTS delar synen på att elektronisk kommunikation blir ett allt viktigare verktyg för myndigheter på nationell, regional och lokal nivå, för att nå och bli nådda av medborgarna. En nödvändig förutsättning för detta är tillgänglighet till IT-infrastruktur med ändamålsenlig överföringskapacitet. Utredaren förutsätter att sådan finns på plats för att utredningens förslag ska kunna implementeras.

*Pensionsmyndighetsutredningen* kommenterar den koppling som görs mellan regeringens e-handlingsplan för e-förvaltningen och utredningens uppdrag att driva på utvecklingen av nya och effektivare former för personlig service och offentlig tjänsteproduktion. Det står klart att samverkansfrågorna är kritiska för de förslag som lämnas i delbetänkandet. Den IT-stödda samverkan som tillämpas vid servicekontoren kan bidra till att skapa enhetliga och mer långsiktigt bestående lösningar. Mycket är vunnet om dessa lösningar kan ges en generell tillämplighet.

*Dals-Eds kommun* anser att den struktur som utredningen föreslår av servicekontor och servicepunkter i stor utsträckning är beroende av välfungerande IT-lösningar. Det är av resursskäl naturligtvis svårt att upprätthålla en fysisk servicekontakt där efterfrågan av servicen är låg men utgångspunkten bör ändå vara att IT-lösningar betraktas som ett komplement och inte som ersättning av det personliga mötet. En alltför stor och snabb utbyggnad av självservice med IT-lösningar riskerar medföra att vissa utsatta grupper i samhället, både socialt och regionalt, utestängs ytterligare och att målet om likvärdig service inte kan upprätthållas.

*Kiruna kommun* anser att den föreslagna basen med lokala servicekontor är bra. Utmaningen är att etablera kompatibla IT-lösningar, särskilt för telebildöverföring. Många kommuner har redan genomfört omfattande investeringar inom teknikområdet i samband med etableringen av lärcenter. För Kiruna kommun är det inte realistiskt att genomföra nya IT-investeringar på en parallell hård- och mjukvara.

*Folkbildningsförbundet* påpekar att e-delegationen nämns i utredningen. Förbundet anser att det fattas en viktig part i delegationen – en representant från civilsamhället behövs för att företräda de som ska använda tjänsterna, dvs. medborgarna.

### 7.2 Personligt möte på distans (6.2)

**Förslag:** De servicepunkter som vi föreslår, bör ha installationer som möjliggör öga-mot-öga-kontakt. Datorer med utrustningar för personligt möte på distans bör placeras i de servicepunkter som anses lämpliga. Andra tekniska videokonferenstillämpningar kan också vara aktuella. Skatteverket föreslås få ett sammanhållande administrativt ansvar för generella kompetensfrågor, support, drift och underhåll av de tekniska tillämpningarna. I övrigt ansvarar respektive myndighet och kommun som ingår i servicepunkten för sina egna kostnader m.m. De generella kostnaderna täcks av respektive deltagande aktör eller i särskild ordning.

*Migrationsverket* tror på en utveckling med personligt möte på distans. Det får dock inte bli för många olika tekniska lösningar. Utredningen skriver om både video- och webblösningar. Den enklaste tekniska lösningen bör utvecklas, Migrationsverket betonar vikten av att sekretess- och säkerhetsfrågorna beaktas i utvecklingsarbetet.

*Försäkringskassan (FK)* anser som utredaren att den eller de myndigheter som ”har nytta” av personligt möte på distans också står för sina egna kostnader. Avtal bör i förekommande fall formuleras och tecknas där myndigheterna garanterar svarsfunktionen och aktörerna svarar för utrustningen samt att någon person finns tillgänglig för eventuell hjälp med uppringningen till önskad myndighet.

*Skatteverket* anser som utredaren att den eller de myndigheter som ”har nytta” av personligt möte på distans också står för sina egna kostnader. Avtal bör i förekommande fall formuleras och tecknas där myndigheterna garanterar svarsfunktionen och aktörerna svarar för utrustningen samt att någon person finns tillgänglig för eventuell hjälp med uppringningen till önskad myndighet. Skatteverket avstyrker förslaget att myndigheten själv ska ta ansvar för det sammanhållande administrativa ansvaret för generella kompetensfrågor, support, drift och underhåll av de tekniska tillämpningarna.

*Kronofogdemyndigheten* tillstyrker förslaget om att införa möjligheten att erbjuda medborgarna ”öga-mot-öga” kontakt, men anser att en sådan lösning redan från början bör vara utformad så att den som har en egen webbkamera med en begränsad ansträngning (exempelvis nerladdning av säkerhetslösning) kan använda tjänsten. Det är viktigt att inte bygga upp en lösning som förutsätter ett öppet tekniskt system, samtidigt som det inte bör vara bundet till ett fåtal geografiska platser. För att utvärdera möjligheten och medborgarnas vilja att använda videokonferens kan med fördel ett försök baserat på allmänt tillgänglig programvara (exempelvis SKYPE) genomföras, innan en dyrbar infrastruktur införskaffas.

*Kammarkollegiet* påpekar att om servicepunkter ska inrättas bör frågan om driftsansvaret för dessa – såväl det tekniska som ekonomiska – utredas i detalj.

*Centrala Studiestödsnämnden (CSN)* påpekar att webb och telefoni kommer vara den offentliga förvaltningens huvudsakliga servicekanaler i framtiden. Det kommer alltid finnas människor med stort behov av ett fysiskt möte. CSN menar att ett personligt möte på distans med olika tekniska lösningar är ett bra alternativ. Tekniken ger, särskilt mindre myndigheter, möjlighet att vara tillgänglig och utrustningen bör placeras där stora grupper medborgare med stort behov av det fysiska mötet finns.

*Post- och telestyrelsen* anser det är viktigt att framhålla att en videokonferenstjänst är mycket kapacitetskrävande. I dag finns det 4400 hushåll och företag som saknar bredband och har längre än 353 m till närmsta bredbandsanslutna granne, vilket är dubbelt så många som år 2007. Hur många som har kortare avstånd till närmsta granne med bredbandsanslutning, men som ändå inte kan bli anslutna t.ex. genom problem med topologin eller att ingen operatör har kommersiellt intresse eller kapacitet att ta emot ytterligare en kund, är inte känt.

*Arbetsförmedlingen (AF)* anser som utredaren att den eller de myndigheter som "har nytta" av personligt möte på distans också står för sina egna kostnader. Avtal bör i förekommande fall formuleras och tecknas där myndigheterna garanterar svarsfunktionen och aktörerna svarar för utrustningen samt att någon person finns tillgänglig för eventuell hjälp med uppringningen till önskad myndighet.

*Kristianstads kommun* anser att det är en bra och fullt tillräcklig lösning för många typer av ärenden.

*Simrishamns kommun* anser att det är ett tveksamt förslag.

*Trollhättans kommun* ser generellt positivt på användning av ny teknik för att skapa nya kontaktkanaler för medborgare. En eller några pilotprojekt fordras dock innan man kan göra en djupare bedömning av effekterna.

*Kiruna kommun* påpekar att kommunernas kunskaper och praktiska erfarenheter av en rad olika IT-lösningar för telebildmöten bör tas till vara om nationella tekniska lösningar för serviceleverans ska utarbetas utifrån befintlig teknisk infrastruktur. Det är viktigt att säkerställa att tekniken, i synnerhet telebildöverföring, håller en hög kvalitet och inte blir ett hinder i kommunikationen med medborgaren.

*Jönköpings läns landsting* är positiv till förslaget om att de lokala servicepunkterna ska innehålla lösningar för personligt möte på distans.

*Bygdegårdarnas Riksförbund* anser att för att sådana möten ska vara möjliga krävs tekniska investeringar. Just nu pågår en process där en stor del av landets allmänna samlingslokaler efter hand digitaliseras. Här bör en samordning ske mellan satsningen på servicepunkter och satsningar som görs för att tillgodose andra behov som förutsätter en digitalisering av samlingslokalerna. Någon fördjupning i frågan om ersättning till värdarna för servicepunkterna finns inte i delbetänkandet. En sådan behöver göras i utredningens fortsatta arbete.

*Civilförsvarsförbundet* är tveksamt till det verkliga behovet. Det är just nu troligen bättre att lägga resurser på **god tillgänglighet**, även om det inte innebär att man kan se varandra. Däremot finns det all anledning att

ha ett engagemang i teknikutveckling för att säkerställa att tekniska innovationer tas till vara i sammanhanget.

*Samordningsförbundet Skellefteå* instämmer i förslaget angående installationer som möjliggör ”öga-mot-öga-kontakt”.

### 7.3 Gemensam ”Min sida” för en offentlig förvaltning (6.3)

**Förslag:** Medborgaren bör, genom enbart en inloggning via sin personliga e-legitimation, få tillgång till alla de kontakter som han har med den offentliga förvaltningen och all information som offentlig förvaltning har om honom. Detta gör att medborgaren på ett enkelt sätt skaffar sig insyn i samtliga de relationer han har med förvaltningen.  
– E-delegationen ges i uppdrag att genomföra detta koncept.

*Rikspolisstyrelsen* påpekar att det finns begränsningar för polisen att lämna uppgifter i vissa avseenden. Detta är bl.a. av betydelse när det gäller förslaget om en gemensam Min sida för offentlig förvaltning.

*Migrationsverket* ser det som en självklarhet att medborgarna på ett enkelt sätt ska ha möjlighet till insyn i samtliga de relationer han har med kommunal och statlig förvaltning. Ur ett medborgarperspektiv måste det vara en självklarhet att all offentlig service bygger på samma hörnstenar som ”Min sida”. En kontakt, en väg in. Det är viktigt att sådana tjänster inte innebär att personer som inte har uppehållstillstånd i Sverige exkluderas från dessa tjänster.

*Datainspektionen* påpekar att tjänster av typen Mina sidor medför särskilda integritetsrisker och kräver bland annat säkra metoder för autentisering, t.ex. e-legitimation. EN e-tjänst aktualiserar också frågor om personuppgiftsansvar. När det gäller arbetet med att ta fram en gemensam sådan e-tjänst inom den offentliga förvaltningen, är denna fråga av central betydelse. I det fortsatta utredningsarbetet bör frågor om personuppgiftsansvar nogt analyseras.

*Försäkringskassan (FK), Skatteverkets och Arbetsförmedlingens* uppfattning är att anslaget i förslaget är positivt. Analys av behov, kostnader och genomförande saknas i utredningens förslag. Vi har svårigheter att se hur detta förslag skulle kunna genomföras utan en säkrad finansiering för det gemensamma utvecklingsarbetet och genomförandet.

*Kronofogdemyndigheten* tillstyrker förslaget att införa en gemensam min sida, men vill framhålla att det bör övervägas hur en sådan byggs upp för att inte bli onödigt komplex och dyrbar. Om en gemensam lösning byggs och anpassas efter de högst ställda kraven på säkerhet riskerar detta att driva kostnader och medföra en komplexitet som också riskerar

att motverka användningen och viljan att bygga upp lösningen. Det bör övervägas om det ska införas olika nivåer av säkerhetskrav så att en skalbar lösning kan byggas. Detta medger att medborgaren kan logga in på ett enkelt sätt genom att enbart ange sina personuppgifter och på så sätt kunna till exempel beställa material, för att sedan med en enklare säkerhetslösning (exempelvis pinkod) kunna utföra enklare ärenden som inte ställer högre krav på säkerhet. Det bör slutligen vara ett krav att använda e-legitimation för ärenden som kräver högre säkerhet, till exempel elektroniska signaturer. Avsikten är att tjänsterna ska bli så lättanvända som möjligt för att säkerställa att så stor del av medborgarna som möjligt upplever det som naturligt att använda dem och därför på sikt väljer att utföra alla tjänster med hjälp av e-legitimation.

*Kammarkollegiet* ifrågasätter förslaget bl.a. av integritets- och sårbarhetsskäl men också då det saknas en tydlig behovsanalys. Kammarkollegiet har uppfattningen att det för enskilda myndigheter eller grupper av myndigheter kan vara motiverat att lägga upp "Min sida" men att det är en felaktig ambition att nu sträva mot en gemensam ingång till hela den offentliga förvaltningen. Utvecklingen av e-förvaltningen bör i stället koncentreras på mer närliggande frågor, exempelvis att finna en praktisk lösning när det gäller e-legitimation för medborgare och organisationer och när det gäller myndigheternas tekniska samverkansförmåga. Ansträngningarna bör också inriktas på förvaltningarnas webbtjänster så att dessa i sak tillgodoser medborgarnas verkliga och angelägna behov. Det kan exempelvis ske genom att skapa portaler för offentliga tjänster som har sakliga samband.

*Länsstyrelsen i Västmanlands län* anser att förslaget att endast en inloggning ska behövas för att nå och legitimera sig hos alla de offentliga myndigheterna är bra. Det är också bra om det går att logga in från flera geografiska platser. Ifall det ska ske via konceptet "Min sida" eller genom någon annan lösning har vi inga åsikter om. Länsstyrelsen avstyrker dock förslaget att "Min sida" ska innehålla all information som offentliga myndigheter har om medborgaren. På Länsstyrelsen i Västmanland har vi stor erfarenhet av dåligt fungerande dataprogram (NYPS) vilket gör att vi förespråkar en viss försiktighet inför storartade IT-projekt.

*Centrala Studiestödsnämnden (CSN)* framhåller att en förutsättning för att en gemensam "Min sida" ska fungera är att de gemensamma funktionerna inte enbart är ett gränssnitt som leder till flera olika "Min sida". När det gäller en gemensam "Min sida" finns dessutom viktiga säkerhets- och prestandaaspekter att utreda och ta hänsyn till. "Min sida" kräver ett tydligt ägarskap med tillhörande ansvar för utveckling och förvaltning. Det krävs också standards, ramverk och riktlinjer som de olika myndigheterna ska använda sig av i sin utvecklingsverksamhet. Gemensamma funktioner kan kanske förenkla och öka tillgängligheten för vissa medborgare, men man ska inte underskatta väl inarbetade och etablerade kontaktvägar. Tidigare försöksverksamheter, t.ex. VISAM, har

visat att de allra flesta har klart för sig vart man ska vända sig i olika ärenden och att det är relativt få som kontaktar fel myndighet.

*Jordbruksverket* anser att om samverkan mellan myndigheter och kommuner ska bli bättre krävs att regeringen kommer framåt i arbetet med gemensamma lösningar på IT-området. En standardisering av e-legitimation känns som ett måste, så att företagaren/medborgaren inte behöver använda sig av olika lösningar för identifikation på webben.

*Boverket* har valt Logicas lösning för tjänsten elektronisk ärendehantering, där bidragsmottagaren kan logga in med e-legitimation och följa bidragsärendet. Till Logicas "Mina engagemang" (motsvarar "Mina sidor") kan flera myndigheter och även företag koppla sina tjänster så att medborgaren bara behöver en ingång. Det kommer dock fortfarande att vara möjligt att ansöka på pappersblankett.

*Bolagsverket* tror inte på tanken med en gemensam min sida för offentlig förvaltning, utan ser hellre en utveckling mot klusterinriktade portaler som innehåller en sådan funktionalitet, ett exempel på en sådan portal är verksamt.se som ska bli en portal med samlad information och e-tjänster som stödjer en person på väg mot ett eget företag och sedan under hela företagets livslängd.

*Nutek* framhåller att inom utvecklingsprojektet verksamt.se arbetar Skatteverket, Bolagsverket och Nutek för närvarande med att ta fram ett gemensamt koncept för *Mina sidor*. Genom *Mina sidor* kan en företagare få tillgång till de kontakter denne har med den offentliga förvaltningen och insyn i sina relationer med förvaltningen. Samarbetsparterna vill bygga applikationen och ge riktlinjer på ett sådant sätt att fler myndigheter efter hand ska kunna ansluta sina tjänster via *Mina sidor* på verksamt.se. Ett eventuellt uppdrag som ges åt E-delegationen enligt utredningens förslag borde därför utföras i nära samverkan med utvecklingsprojektet verksamt.se.

*Transportstyrelsen* ställer sig positiv till förslaget med en myndighetsgemensam sida, där medborgare ska kunna logga in och utföra ärenden mot flera myndigheter utan att besöka varje myndighets webbplats. Införandet av "Min sida" borde underlätta myndighetens dialog med medborgarna samtidigt som det blir enklare för alla myndigheter att kommunicera användandet av en webbplats istället flera. Transportstyrelsen vill dock i sammanhanget betona att det är av särskild vikt att förutsättningarna för en sådan utveckling klargörs avseende vilken standard som ska användas.

*Nynäshamns kommun* anser att utvecklingen av portallösningar som "Min sida" skulle vara en positiv utveckling och ett led i att skapa enhetlighet för att underlätta för medborgarna.

*Södertälje kommun* påpekar att det saknas en motsvarande sida för företagen.

*Tierps kommun* anser att det är nödvändigt att utveckla IT som en kanal för att ytterligare förbättra möjligheten till självservice och kontakt mellan medborgarna och servicekontoren.

*Jönköpings kommun* anser att en gemensam ingång underlättar för den enskilde att få tillgång till rätt service utan att i förväg ha kunskap om vilken myndighet man ska vända sig till. Berörs flera myndighetsområden kan ett servicekontor utgöra en bra ingång för en fortsatt myndighetssamverkan även när ärendet innehåller krav på specialistkompetens.

*Kristianstads kommun* anser att en gemensam "Min sida" är ett måste. Arbetet behöver inledas snarast.

*Landskrona kommun* anser att insatserna måste vägas mot nyttan, detta gäller inte minst den föreslagna funktionen "Min sida".

*Simrishamns kommun* anser att förslaget om "Min sida" är en god tanke.

*Göteborgs kommun* anser att en gemensam "Min sida" är en tilltalande lösning.

*Mölnåls kommun* anser att utredarens vision om "Min sida" är idag en omöjlighet p g a informationens inlåsning i olika tekniska system med olika standards. Det saknas en bedömning av kostnader och tid för genomförande av denna vision. Dessutom måste rättsläget klargöras avseende informationsutbyte mellan myndigheter resp. myndigheter och kommuner.

*Trollhättans kommun* stödjer utredningens förslag. Frågan kan dock ha en vidd och bredd som fodrar djupare utredning och bedömning.

*Åmåls kommun* anser att förslaget om "Mina sidor" ligger i linje med det arbete som inletts i Åmåls kommun. Det är viktigt att ett enhetligt nationellt system utvecklas så att medborgarna kan uppleva den offentliga samhällsservicen som enkel och lättåtkomlig oavsett huvudmannaskap.

*Örebro kommun* stödjer helt tanken om att medborgaren loggar in på Min sida och där får en samlad bild av sina kontakter med offentlig service. Kommunen välkomnar också idén om att e-delegationen ska utarbeta ett koncept för Min sida som används av hela den offentliga förvaltningen.

*Kiruna kommun* har svårt att ta ställning till funktionen ”Min sida” utifrån delbetänkandet. Funktionen ”Min sida” är troligen en tillgång för medborgaren men eventuella risker med en sådan funktion behöver belysas ytterligare.

*Jönköpings läns landsting* anser att istället för en ”Min sida” så bör myndigheternas hemsidor länka till varandras hemsidor.

*FöretagarFörbundet* stödjer förslaget om en egen ”Min sida” som e-tjänst för varje medborgare där kontakterna med myndigheterna samordnas.

*Civilt försvarsförbundet* anser att det är ett intressant förslag som bör få växa fram i takt. Det finns många andra tillgänglighetsbehov som förtjänar att prioriteras högre. En avvaktande tillstyrkan.

*Samordningsförbundet Skellefteå* instämmer i förslaget angående installationer som möjliggör ”Min sida” för offentlig förvaltning.

*Synskadades Riksförbund* anser att kravet på tillgänglighet till hela webbplatserna och tjänsten ”Mina sidor” är viktigt. En specifik plats för information och kommunikation på webben underlättar kontakterna för alla synskadade som trätt in i IT-världen. Tillgänglighet för oss är utformningen av webbplatsen, åtkomsten till tjänster och, i lika hög grad, individuella anpassningar hos slutanvändaren.

#### 7.5 Telefonbaserad servicevägledning (6.4)

**Förslag:** Många myndigheter och kommuner har särskilda kontaktcentra för service via telefon. Vi föreslår att ett nationellt telefonnummer inrättas, som automatiskt kan ledas regionalt eller lokalt till de servicevägledare som myndigheten och kommunerna auktoriserar. Det ska ge tillgång till central myndighetsinformation och samtidigt till kunskap om regionala och lokala förhållanden.

*Migrationsverket* är positiva till förslaget om ett nationellt telefonnummer, med en kundtjänst som kan lotsa medborgaren. För att en sådan lösning ska vara kostnadseffektiv och fungera i praktiken krävs dock ytterligare utredningar. I grunden handlar det om en helt annan syn på myndigheternas uppdrag, där medborgarens behov är styrande.

*Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)* anser att ett nationellt telefonnummer för vägledning inom den offentliga förvaltningen kan bidra till bättre kriskommunikation. Vid utvecklingen av detta slags tjänst bör man beakta de informations- och vägledningstjänster som har etablerats eller håller på att utvecklas i arbetets beredskap för olyckor och kriser. Bl.a. webbportalen [Krisinformation.se](http://Krisinformation.se) som syftar till att upprätta ett nationellt nödnummer för olyckor och kriser, som bl.a. ska kunna avlasta nödnumret 112.

*Försäkringskassan (FK)* och *Skatteverket* avstyrker förslaget och anser att myndigheternas nuvarande system för service via telefon är tillfredsställande. Något ytterligare nationellt telefonnummer med en sorts växelfunktion behövs knappast. Myndigheternas erfarenhet är också att då det är stor efterfrågan på telefonservice är det även stor efterfrågan på personlig service varför det är synnerligen olämpligt att dessa uppgifter handhas av samma personer

*Kronofogdemyndigheten* är i grunden positiv till att gemensamma kontaktcenter hanterar och dirigerar förfrågningar från allmänheten, men vill framhålla att detta bör göras på ett sådant sätt så att man undviker att "dubbelsamtal" genereras.

*Kammarkollegiet* har samma inställning till förslaget att inrätta ett nationellt telefonnummer som ingång till hela den offentliga förvaltningen, som till förslaget om "Min sida". Det saknas behovsanalys och det är mer angeläget att i små steg höja kvalitén i de tjänster som redan tillhandahålls. Det framstår också som mer angeläget att koppla samman myndighetsservice som har naturliga samband än att skapa ett nationellt nummer.

*Centrala Studiestödsnämnden (CSN)* framhåller att en förutsättning för att ett nationellt telefonnummer ska fungera är att de gemensamma funktionerna inte enbart leder till flera mer eller mindre komplicerade knapp- och röstval i telefon. Ett nationellt telefonnummer kräver ett tydligt ägarskap med tillhörande ansvar för utveckling och förvaltning. Det krävs också standards, ramverk och riktlinjer som de olika myndigheterna ska använda sig av i sin utvecklingsverksamhet.

*Jordbruksverkets* kundtjänst tillsammans med verkets experter kan fungera som en "second line" om en nationell myndighetskundtjänst skulle inrättas.

*Boverket* ser positivt på förslaget om att inrätta ett *nationellt telefonnummer* för vägledning inom den offentliga förvaltningen. Numret bör leda till en centralt placerad stab av välutbildade generalister som kan lotsa de medborgare som kontaktar till rätt myndighet.

*Bolagsverket* kan se såväl för- som nackdelar med förslaget. Ett nationellt telefonnummer hjälper förvisso de medborgare som inte vet vart man ska vända sig i specifika frågor. Frågan är dock om medborgarna upplever det som bättre service att bli kopplad flera gånger innan rätt myndighet och en handläggare med rätt kompetens nås. Förslaget skulle kunna innebära att den totala väntetiden blir längre. Bolagsverket är inte övertygat om att förslaget kommer att leda till stora förbättringar.

*Arbetsförmedlingen (AF)* avvisar förslaget. Vi anser att myndigheternas nuvarande system för service via telefon är tillfredsställande. Något ytterligare nationellt telefonnummer med en sorts växelfunktion behövs knappast. Som exempel kan nämnas att enbart Skatteverket tar emot över 5 miljoner samtal på ett år. Försäkringskassan tar emot över 8 miljoner samtal. Adderar man till Arbetsförmedlingen samtal så blir det en samtalsmängd på över 17 miljoner samtal per år som kan komma att styras via detta nya nationella telefonnummer. Myndigheternas erfarenheter är också att då det är stor efterfrågan på telefonservice är det även stor efterfrågan på personlig service.

*Nynäshamns kommun* anser att utvecklingen av ett gemensamt nationellt telefonnummer skulle vara en positiv utveckling och ett led i att skapa enhetlighet för att underlätta för medborgarna.

*Tierps kommun* anser att det är nödvändigt att utveckla telefoni som en kanal för att ytterligare förbättra möjligheten till självservice och kontakt mellan medborgarna och servicekontoren.

*Jönköpings kommun* anser att idén med ett nationellt telefonnummer är bra, men det kan leda till problem att ha såväl ett nationellt nummer som egna telefonnummer till statliga och kommunala myndigheter. Det kan också vara ett kompetensmässigt problem att rekrytera personal som kan hantera den mängd varierande och ibland komplexa ärenden som förväntas komma till ett nationellt kontaktcentra.

*Eslövs kommun* konstaterar att utredningen inte går in på möjligheterna att låta ett servicekontor ha en sådan kvalitet bemanning att denna kan fungera som en telefonservice istället för den traditionella telefonväxeln.

*Kristianstads kommun* har svårt att se hur ett nationellt telefonnummer tillför nytta för medborgarna. Kommunen avråder från lösningar av typen knappval eller röststyrning.

*Simrishamns kommun* anser att förslaget visar på att utredningen haft goda intentioner, men frågar om det går att jämföra med sjukvårdsupplysningen. För stort och för mycket? Det kanske inte underlättar för allmänheten utan bara ökar distansen och handläggningstiden. Jämför med webbsidan Sverige.se som numera är stängd.

*Göteborgs kommun* anser att ett nationellt telefonnummer till det offentliga Sverige är en tilltalande lösning.

*Trollhättans kommun* stödjer inte utredningens förslag, se vidare under [5.7 Servicevägledare – en ny funktion\(4.7\)](#)

*Örebro kommun* stödjer förslaget under förutsättning att det går att hitta en väl fungerande teknisk lösning.

*Kiruna kommun* anser att inrättandet av en gemensam telefonbaserad servicevägledning är bra. Detta förutsätter att medborgaren utan mellanled blir kopplad till rätt kontaktyta på den specifika myndigheten, vilket ställer mycket höga krav på växelns överblick över alla samverkande myndigheters kompetensområden. Även om en gemensam telefonbaserad servicevägledning inrättas bör möjligheten till direktkontakt med specifika myndigheter och/eller handläggare finnas kvar.

*Civilförsvarsförbundet* påpekar att förslaget utgör en variant på 114 14, dvs. Polisens gemensamma nummer för samtal som inte är avser larm. Här gäller det att **dimensionera rätt**, tekniskt och personellt, för undvikande av orimligt långa svarstider. Givet detta kan åtgärden bli en stor förbättring för oss medborgare och en succé för offentligt finansierad verksamhet. Tillstyrks under angiven förutsättning.

*SPRF* anser att förslaget om ett nationellt telefonnummer kan vara ett bra förslag om det ger den hjälp och lotsning till rätt instans hos myndigheter eller kommuner som den medborgarna behöver.

*Samordningsförbundet Skellefteå* instämmer i förslaget angående installationer som möjliggör ett nationellt telefonnummer som automatiskt kan ledas till lokala servicekontor.

#### 7.5 Integrerade e-tjänster och processanalyser(6.5)

**Förslag:** Inom ramen för arbetet med regeringens e-handlingsplan kommer utveckling av integrerade e-tjänster baserade på medborgar- och företagsorienterade processanalyser att ske. Vi vill understryka att det är av största vikt att detta arbete kommer till stånd.

*Kronofogdemyndigheten* tillstyrker förslaget att se över möjligheten att införa sektorsvist ansvar för att stödja medborgarna i deras kontakter med myndigheterna i vissa livssituationer.

*Lantmäteriet* framhåller att Mittbygge.se är ett exempel som visar samverkan inom ett av Lantmäteriets arbetsområden, och som kan åtföljas av fler liknande projekt där Lantmäteriets verksamheter/kunskaper är önskvärda med andra statliga myndigheter och kommuner.

*Bolagsverket* ser mycket positivt på utvecklingen av processorienterade portaler, e-tjänster och Contact-Centers fördelade inom olika klusterområden, men vill trycka på att det är av stor vikt att alla samverkansprojekt hålls ihop. En tydlig struktur behöver skapas och ett väl definierat ansvar är en förutsättning för att åstadkomma enkelhet och

användbarhet. Satsningar borde också göras på t.ex. gemensamma SMS-tjänster.

*Nutek* framhåller att den pågående utvecklingen av verksamt.se syftar till att leverera den typ av integrerad e-tjänst, baserad på företagsorienterad processanalys, som utredningen efterlyser.

*Kristianstads kommun* framhåller att de tjänster som finns på ”Min sida” ska vara av den typ av integrerade tjänster som nämns i avsnitt 6.5. Det är av största vikt att detta arbete påbörjas.

*Örebro kommun* stödjer förslaget.

*Civilförsvarsförbundet* tillstyrker förslaget.

*Samordningsförbundet Skellefteå* instämmer i förslaget angående integrerade e-tjänster och processanalyser med koppling till regeringens e-handlingplan.

#### 7.6 Samordnad kampanj om e-tjänster (6.6)

**Förslag:** Regeringen måste regelbundet ha tillgång till en samlad bild över användningen av e-tjänster. Statskontoret bör åläggas uppgiften att sammanställa och utvärdera denna. Vidare bör e-delegationen ta initiativ till en kampanj kring användningen av e-tjänster.

*Kronofogdemyndigheten* tillstyrker förslaget att genomföra samordnade kampanjer för att visa fördelarna för medborgarna att använda sig av e-tjänster. Det bör dock göras i samband med att en gemensam bild för hur säkerhetslösningar, legala hinder och utbyte av information mellan myndigheter har lösts. Givet det ansträngda ekonomiska läget för Kronofogdemyndigheten och behovet av att hämta hem de medel som läggs på utveckling och marknadsföring i effektivitetsförbättringar måste kostnaderna för gemensamma kampanjer bekostas utanför Kronofogdemyndighetens verksamhetsbudget för att kunna genomföras.

*Länsstyrelsen i Västmanlands län* framhåller att erfarenhetsmässigt brukar problem uppstå vid införandet av stora datasystem. Kampanjerna bör inte dras igång förrän det är klarlagt att det mesta fungerar.

*Bolagsverket* ser positivt på en samordnad informations- och marknadsföringskampanj, i syfte att öka användningen av e-tjänsterna. Det är viktigt att framhäva nyttan och fördelarna med att använda e-tjänster.

*Nutek* motsätter sig inte en samordnad kommunal och statlig informationskampanj för e-tjänster. Nuteks erfarenheter pekar dock på

att andra faktorer än ren kännedom är viktiga för användningen av e-tjänster.

*Eslövs kommun* anser att kampanjen bör utformas på ett sånt sätt att den inte drabbar negativt de kommuner som ännu inte nått så långt i utbyggnaden av e-tjänster. Kampanjen bör utgöras av ett gemensamt grundmaterial som kan anpassas lokalt. Här finns också frågan om finansiering av informationskampanjerna.

*Kristianstads kommun* är tacksamma om e-delegationen anordnar en kampanj för ökad användning av e-tjänster.

*Örebro kommun* stödjer förslaget.

*Civilförsvarsförbundet* - Överblick, ja! Kampanj, nej! Erfarenheten visar att kampanjer, särskilt om människor har svårt att identifiera avsändaren, kostar alldeles för mycket i förhållande resultatet och dess varaktighet. Det finns andra kommunikationslösningar som torde **ge bättre effekt till lägre kostnad**. Exempel: Medborgarna får i varje relevant kontakt en information innehållande bl.a. ett erbjudande om e-tjänsten och dess för- och eventuella nackdelar.

*Folkbildningsförbundet* tror inte att det går att lita till informationskampanjer för att locka nya användare, utan föreslår en folkbildningssatsning där människor kan lära sig utifrån egna behov och intressen. Behovet av folkbildning kommer att vara stort hos användarna av lokala servicepunkter.

#### *7.7 Teknisk utrustning vid servicepunkter (6.7)*

*Kronofogdemyndigheten* anser att huvudinriktningen för elektronisk kommunikation med myndigheterna ska vara att medborgarna ska kunna använda sin egen utrustning och att de fasta servicepunkterna ska vara komplement till detta. För att säkerställa att de medborgare som inte har tillgång till egen utrustning eller bor i närheten av de fasta servicepunkterna ska kunna dra nytta av möjligheten att kommunicera elektroniskt med myndigheten, bör särskilt möjligheten att använda mobila kommunikationslösningar utredas vidare.

*Länsstyrelsen i Västra Götalands län* vill uppmärksamma integritetsaspekterna på utredningens förslag beträffande tekniska lösningar för öga-mot-öga-kontakter. De flesta lanthandelsbutiker, eller andra servicepunkter på landsbygden, har små möjligheter att avgränsa en yta från insyn eller medhörning utan betydande om- eller tillbyggnad. Detta riskerar att begränsa den kommersiellt tillgängliga butiksytan, vilket i sin tur försvårar möjligheterna att uppnå lönsamhet. Investeringar i utrymmen för offentlig service på distans måste i så fall stödjas via någon form av investeringsbidrag.

*Högsby kommun* framhåller att de tekniska hjälpmedel som används måste brukas så att de i första hand tjänar medborgarnas intressen.

*Trollhättans kommun* anser att frågan om teknisk support och tillgång till utrustning vid servicepunkterna, oavsett om det rör sig om fasta eller mobila enheter bör belysas ytterligare. Det finns integritets- och andra säkerhetsaspekter som bör säkerställas och tydliggöras närmare.

*Kiruna kommun* anser att även befintliga bokbussar också bör utgöra servicepunkter med teknisk utrustning.

*Våra gårdar* anser att den tekniska utrustningen på servicepunkter är mycket viktig, samt att finna en lösning till finansieringen. Vi ser fördelen med lokalisering av servicepunkter i samlingslokaler, och en satsning på digitala lokaler, som möjliggör en utvecklad konferensmöjlighet. Digitala lokaler innebär också möjligheter till kulturarrangemang av världsklass även på mindre orter.

*Folkbildningsrådet (FBR)* anser att den tekniska utrustningen vid servicepunkterna kan få ett bredare användningsområde genom att också kunna nyttjas i t ex folkbildning med distansinslag, för föreningsmöten och möten mellan politiskt förtroendevalda och medborgare där deltagarna finns på olika platser, för biovisning, konserter m.m.

## **8. Servicelösningar på landsbygden – allmänt (kap 7 i utredningen)**

*Länsstyrelsen i Blekinge län* instämmer i förslagen.

*Länsstyrelsen i Hallands län* framhåller att regeringen bör vid beslut om föreskrifter samt återrapporteringskrav beakta vilken administrativ hantering beslutet innebär på länsstyrelserna. Då ansvaret för det regionala tillväxtarbetet och näringslivsfrågor flyttats till det kommunala samverkansorganet finns mycket begränsade resurser på länsstyrelsen för att hantera nya uppgifter inom området.

*Länsstyrelsen i Dalarnas län* anser att en helhetssyn måste tillämpas då det gäller förslagen om ändrade servicelösningar på landsbygden. Ytterligare utredning krävs för att tydliggöra bilden av hur den samhällsliga och kommersiella servicen tillsammans kan utvecklas för att mildra de negativa effekter som under senare år drabbat gles- och landsbygdsbefolkningen.

*Tingsryds kommun* anser att de förslag och åtgärder som redovisas under *Servicelösningar på landsbygden* är så väsentliga att de behöver verkställas omgående. Det finns således inte någon anledning att vänta på att dessa frågeställningar ska behandlas i slutbetänkandet.

*Simrishamns kommun* anser generellt att tillgängligheten till offentlig service bör vara god i hela landet och att särlosningar inte ska behövas på landsbygden.

*Göteborgs kommun* tillstyrker förslagen.

*TCO* anser att det är uteslutet att lägga ut myndighetsutövning på andra aktörer. Det är naivt att tro att hembygdsgården, båtklubben, ICA-affären eller den ideella sektorn kan ta över kvalificerade tjänster nivå eller myndighetsutövning. Detta ska utföras av personal anställd av rätt myndighet som har rätt kompetens. Detta är samtidigt en fråga om den demokratiska styrningen av myndigheternas arbete och i vilken utsträckning medborgaren har inflytande över hur samhällsservicen utförs.

*Hela Sverige ska leva* instämmer i utredningens förslag. Det är motsägelsefullt med regeringens intention att samhällsservicen ska förbättras när det samtidigt är så många medborgare, främst på landsbygden och glesbygden, som upplever att samhällsservicen hela tiden försämras.

*Skärgårdarnas Riksförbund (SRF)* instämmer i de förslag och servicelösningar som kapitlet innehåller. Hela förslaget med samverkan över hela landet är oerhört bra och förtjänar att genomföras.

#### *8.1 Servicestrukturen på landsbygden (7.2)*

*Försäkringskassan (FK)* avstyrker förslaget med hänvisning till kommentaren under [5.2 En grundstruktur för serviceleverans \(4.2\)](#).

*Länsstyrelsen i Värmlands län* anser att en helhetssyn måste tillämpas för att utveckla långsiktigt hållbara servicelösningar på landsbygden.

*Länsstyrelsen i Gävleborgs län* bedömer att insatser måste göras omgående för att undvika att neddragningar i serviceutbudet i gles- och landsbygd får oönskade konsekvenser för utvecklingen av landsbygden både för lokalbefolkningen och för tillväxtpotentialerna inom bl.a. besöksnäringen.

*Länsstyrelsen i Jämtlands län* att hänsyn måste tas till den lokala samhällsstrukturen och en kartläggning bör göras över vilken service som behöver utvecklas och samordnas samt servicetjänster som kräver en personlig kontakt eller fysisk tillgänglighet för att hitta långsiktigt hållbara lösningar för service på landsbygden. Viktigt är dock att hitta en långsiktigt hållbar servicestruktur och inte enbart bygga en kontorsstruktur på ett snabbt vittrande nät av dagligvarubutiker och lantbrevbärare, vilket tyvärr är scenariot i stora delar av landet. För att överblicka hur serviceutbudet ser ut idag, när förutsättningarna för många av de olika serviceslagen har förändrats och få en kontinuerlig

uppdatering av den informationen, krävs ett bra verktyg så som servicedatabasen. Länsstyrelsen ser det som ett av de viktigaste verktygen för att få den överblick och samordning som krävs för att en god servicestruktur och samordning med privat och offentlig sektor kommer tillstånd.

*Länsstyrelsen i Norrbottens län* anser i likhet med utredaren att man måste tydliggöra vad ett miniutbud av tjänster på servicekontor respektive servicepunkter innebär. Länsstyrelsen stödjer utredarens förslag att servicepunkter bör vara placerade på publika ställen som bibliotek, skolor, hembygdsgårdar och lanthandelsbutiker. På mindre orter är det dock inte givet att det vare sig finns bibliotek, skolor, hembygdsgårdar eller lanthandelsbutiker.

*Jordbruksverket* konstaterar att landsbygdens tillgång till snabbt bredband kommer att vara en förutsättning för utveckling av företag och medborgarnas behov av digitala tjänster. Det har även en avgörande betydelse för att göra den offentliga servicen tillgänglig.

*Post- och telestyrelsen (PTS)* konstaterar att utredarens förslag syftar bl.a. till att effektivisera och förbättra möjligheterna till offentlig service för boende i gles- och på landsbygd. Tillgängligheten till bredband ser olika ut i olika delar av Sverige och PTS ser risker för en minskad tillgänglighet i flera områden. Situationen är idag svåröverblickbar, men det står klart att det finns stora risker att många av de orter, hushåll och småföretag som skulle ha störst nytta av e-kommunikation med myndigheter på lokal, regional och nationell nivå, kan komma att stå utan tillgänglighet till bredband.

*Arbetsförmedlingen (AF)* avvisar förslaget med hänvisning till kommentaren under [5.2 En grundstruktur för serviceleverans \(4.2\)](#). Ett utvecklingsarbete sker idag med olika typer av servicekontor. Det är viktigt att det pågående myndighetsarbetet kan fortsätta enligt den planering som finns.

*Vingåkers kommun* vill betona vikten av en lösning för servicen på landsbygden då statliga verksamheter lämnat landsbygden i snabbare takt än vad befolkningen har gjort. Kommunen instämmer därför i utredningens åsikter om att regeringen inte kan överlåta till enskilda myndigheter att utforma de generella lösningarna utan måste ta ansvar för helheten.

*Linköpings kommun* anser att behovet av servicelösningar på landsbygden är inte endast en fråga om glesbygd. Även inom Linköpings kommun finns landsbygd med små orter där det är angeläget att finna flexibla lösningar på s k servicepunkter, gärna tillsammans med kommersiell service och ideella organisationer. Landsbygdens lösningar är ofta av starkt lokal karaktär varför det är nödvändigt att de också kan

organiseras utifrån lokala förutsättningar och inte grundat på någon form av regional likriktning.

*Halmstads kommun* välkomnar också de möjligheter till service på mindre orter som förslagen om servicekontor och servicepunkter innebär. En god myndighetsservice är en viktig tillväxtfaktor för centralorter på landsbygden. Halmstads kommun förutsätter att planeringen av placeringen av servicecentra och servicepunkter kommer att göras i samverkan med kommunen.

*Dals-Eds kommun* anser att utredningens fokus på flexibla lösningar för landsbygden och glesbygden förutsättningar, både när det gäller service och för att öka tryggheten är i grunden positivt. Samtidigt som det emellertid skapar ett beroende av att det finns ett engagemang bland den ideella sektorn och företag för att servicen och trygghetsinsatserna ska finnas tillgänglig vilket riskerar medföra att målet om likvärdig service inte kan uppnås.

*Gullspångs kommun* anser att delbetänkandets tankegångar och förslag när det gäller små servicekontor och servicepunkter på landsbygden är på många sätt bra, särskilt för kommuner med fler än 10 000 kommuninvånare. För kommuner med färre invånare och utan en naturlig centralort, vilket inte är helt ovanligt, är det dock mer komplext. Där har det i regel inte de statliga myndigheterna haft någon egentlig lokalisering på flera år (om någonsin?) och att få någon av dem att ta ansvar för (bli huvudman) för ett servicekontor blir sannolikt mycket svårt att motivera, samtidigt som det kan vara väl begränsat och väl låg ambitionsnivå att i sådana kommuner enbart ha en eller flera servicepunkter. För att kunna öppna ett servicekontor i en mindre kommun är det därför sannolikt nödvändigt att kommunen blir huvudman om ett servicekontor ska bli aktuellt, samtidigt saknar ofta de mindre kommunerna en del mindre verksamheter som kan vara lämpade för lokalisering i ett servicekontor och därmed försvinner delvis möjligheten att driva ett kontor med hjälp av omfördelning av befintliga resurser. Inte minst uppstår ett finansieringsproblem.

*Vänersborgs kommun* anser att för landsbygd och glesbygd är förslagen om samlokalisering, servicekontor och servicepunkter bra förslag.

*Älvdalens kommun* anser att utredningens idéer om servicekontor och servicepunkter är viktiga. För att komplettera service över Internet och telefon måste det finnas lokaler och människor som kan understödja servicen. Det torde vara nödvändigt att liksom utredningens förslag är vara okonventionell och kreativ i sökandet efter lösningar som garanterar en servicenivå även på landsbygden.

*Storumans kommun*, i utredningen redovisas att tillgängligheten till service är en kritisk fråga på landsbygd och i glesbygd. Denna insikt har

inte varit bärande i de förändringar som skett inom den statliga förvaltningen de senaste decennierna. Försäkringskassans ”haveri” med den nya organisationen visar att verksamheten måste ha sin utgångspunkt i människors behov istället för myndigheters behov. Samordning och samnyttjande av resurser är viktigt och ska stimuleras. Det har funnits farhågor för att glesbygd ska förlora sina apotek. Apoteksverksamheten tillhör en av de grundläggande serviceåtaganden som ska ingå i en målsättning för god service i hela landet.

*Kiruna kommun* ställer sig inte bakom kravet på samlokalisering med statliga myndigheter på landsbygden. Det finns en risk att kommunen, som i praktiken har det största lokala engagemanget, får bära denna infrastruktur då staten vid ett senare skede ändrar inriktning på sina verksamheter eller deras resursfördelning. Kiruna kommun bedömer att det är tillräckligt om det finns ett krav på samråd mellan stat och kommun kring struktur för serviceleverans samt generella målsättningar utifrån ett koncepttänkande som motiverar till samverkanslösningar.

*Västra Götalands läns landsting* instämmer med utredningens bedömning avseende behovet av lättillgänglig service på lands- och glesbygd.

*Region Dalarna* anser att det kommer vara nödvändigt att vara okonventionell i sökandet efter lösningar som garanterar en servicenivå även på landsbygden.

#### *8.1.1 De små servicekontoren på landsbygden*

**Förslag:** Kommunerna och de statliga myndigheter som har lokala kontor eller s.k. samverkanskontor, ska samråda om att utveckla kontoret till ett servicekontor med breda front office-funktioner.

*Skatteverket* avstyrker förslaget med hänvisning till kommentaren under [5.2 En grundstruktur för serviceleverans \(4.2\)](#).

*Länsstyrelsen i Värmlands län* anser att den långsiktiga övergripande utvecklingen av det totala serviceutbudet går mot en både kvantitativ och kvalitativ försämring. Etablering av service/lokala tjänster kan få positiva effekter på t.ex. kundunderlag för lanthandeln. De ersättningsnivåer som serviceaktörer hittills erbjudit lanthandeln som ombud för post etc., har inte motsvarat de kostnader och det arbete som nedlagts av handlaren för uppdraget.

*Glesbygdverket* delar synen att kommunerna och de statliga myndigheterna ska samråda men även samverka kring uppbyggnaden av de små servicekontoren på landsbygden. För att stärka dessa kontor bör de kompletteras med fler än de servicefunktioner som de statliga myndigheterna kan leverera.

*Hela Sverige ska leva* anser att förslaget är ett steg i rätt riktning.

*Civilförsvarsförbundet* anser att förslaget ligger helt i linje med det om servicekontor. Tillstyrks.

### 8.2.2 Servicepunkter på landsbygden

**Förslag:** Servicepunkter med möjligheter till kontakt på distans med myndigheter ska finnas på många platser i hela landet. Servicepunkterna blir särskilt viktiga på landsbygden, som komplement till servicekontor. Det ska vara möjligt att få assistans med den tekniska utrustning som finns för kontakt på distans med myndigheter.

*Försäkringskassan (FK)*, *Skatteverket* och *Arbetsförmedlingen (AF)* hänvisar till kommentarer under [5.6 Servicepunkter \(4.6\)](#).

*Länsstyrelsen i Kalmar län* ser mycket positivt på förslaget om att fortsätta utreda underlaget och möjligheterna för lokala servicepunkter på landsbygden. Inom området finns mycket värdefull kunskap att inhämta från landets länsstyrelser och regionala självstyrelseorgan i deras kontinuerliga arbete med servicerelaterade frågor på landsbygden. Utöver Internetbaserade servicelösningar bör landsbygdsbutikerna, eller motsvarande servicepunkt, inrymma ett relevant utbud av kommunala och statliga blanketter och information, övrig konstruktiv samhällsinformation, samt ett brett utbud av information om kommunens och närområdets turismutbud. För vidare arbete med att ta fram ett grundservicepaket, med kommersiell och offentlig service, föreslår Länsstyrelsen i Kalmar att en framtida utredning inom området bör nyttja Länsstyrelsernas omfattande kunskaper inom området. Länsstyrelsen i Kalmar ställer sig positiva till att ingå i framtida diskussionsgrupper gällande servicepunkter på landsbygden. Länsstyrelsen ser en betydande utvecklingspotential i delbetänkandets förslag. Framför allt orter med en fungerande landsbygdsbutik skulle med fördel även kunna ombesörja ett flertal offentliga servicetjänster. En stationär Internetuppkopplad dator i butiken skulle kunna sätta landsbygdsmedborgaren i direktkontakt med både statliga och kommunala tjänstemän via webbkamera, detta som alternativ till fysiska möten i centralorten. Likaså finns idag teknikstödda lösningar som gör att kund och tjänsteman kan använda "delade dokument", vilket kan vara en fördel när man exempelvis ska fylla i en ansökan. Denna hantering bygger dock på att sekretesslagstiftningen inte överskrids. Dessutom bygger aktuellt förslag på att butiken, eller för den delen övriga platser som kan bli aktuella som servicepunkter på landsbygden, kan erbjuda en avskild plats för kundterminalen. Åtminstone myndighetskontakter kan många gånger vara av privat karaktär som man inte vill dela med övriga kunder i butiken. De möjligheter som kan erbjudas med en datorterminal i landsbygdsbutikerna inskränker sig inte enbart till offentliga kontakter, utan kan egentligen utökas hur mycket som helst. Tips- och spelverksamhet är betydande komplementverksamheter för en landsbygdshandel och en stationär dator i en landsbygdsbutik som

servicepunkt skulle exempelvis även kunna erbjuda tips- och spel via den Internetuppkopplade datorn, om spelbolagen sviker butiken. Att ha en kunddator i butiken ställer dock krav på handlaren att kunna erbjuda kundassistans om så krävs. Länsstyrelsen stöttar förslaget om att utreda frågan vidare för att ta fram ett grundservicepaket till landsbygdens servicepunkter. Ett grundpaket som naturligtvis ska kunna modifieras efter de lokala förutsättningarnas behov. Vid framtagandet av aktuellt grundservicepaket bör man även beräkna kostnader för kompetensutbildning av landsbygdshandlarnas behov. En kompetensutvecklingsinsats som med fördel FLF (Föreningen Landsbygdshandelns Främjande) skulle kunna ersättas för att administrera och genomföra. Ett ytterligare konstruktivt förslag inom området är att erbjuda bygdens ungdomar, alternativt byns idrottsförening, att på förslagsvis två eftermiddagar i veckan bistå pensionärer och övriga som behöver back-up vid datorterminalen. Ungdomarna får en skälig ersättning av handlaren för uppdraget, samtidigt som de känner att deras datakunskaper efterfrågas. Dessutom uppstår synergieffekter med en naturlig åldersintegrering. Förslaget med landsbygdsbutiken som servicepunkt förutsätter naturligtvis en tillfredsställande bredbandsuppkoppling även på landsbygden.

*Länsstyrelsen i Västra Götalands län* framhåller att en satsning på lanthandel som servicepunkt riskerar att bli sårbar, med tanke på hur snabbt butiks nätverket minskat under de senaste decennierna. Möjligen skulle en större långsiktig stabilitet kunna fås via den ideella sektorn, som inte är lika marknadsberoende.

*Länsstyrelsen i Värmlands län* bedömer att det kan vara en betydande insats med någon som kan assistera besökaren att använda de tekniska hjälpmedlen. Det är därför viktigt att t.ex. en lanthandel får ersättning som fullt ut täcker kostnaderna för en sådan assistans.

*Länsstyrelsen i Norrbottens län* anser att lanthandeln sedan länge har varit både en samlingsplats och en naturlig servicepunkt i glesbygd/landsbygd. Utredarens förslag att utöka servicen genom att inrätta servicepunkter i lanthandeln är bra, förutsatt att lanthandlaren får skälig ersättning för uppdraget. Merarbete uppstår för de lanthandlare som tar på sig detta, eftersom kunderna troligen är ganska ovana datoranvändare. Eftersom dessa servicetjänster till stor del kommer att användas av Internet och e-tjänster vill länsstyrelsen understryka vikten av att det finns ett väl utbyggt bredbandsnät.

*Jordbruksverket* ställer sig positivt till förslaget om servicepunkter. Problemet med tekniska lösningar får dock inte underskattas. Det är av stor vikt att de tekniska lösningarna utformas så att de inte marginaliserar vissa grupper i samhället. Därför är tanken att ha en resursperson på plats som kan hjälpa människor en bra tanke.

*Glesbygdsverket* anser att servicepunkterna bör med fördel kunna lokaliseras till befintliga dagligvarubutiker. I dessa butiker finns ofta redan ett brett serviceutbud och butiken är ofta redan en naturlig mötesplats för många människor. Ett utökat tjänsteinnehåll kan också bidra till att förbättra dagligvarubutikernas lönsamhet. I den mån butikerna behöver anpassas för att skapa utrymme för exempelvis en dator och informationsmaterial ska detta kunna ske utan kostnad för den enskilde handlaren. Den enskilde handlaren bör dock erhålla rimlig ersättning för de utrymmen som ställs till förfogande samt för de tjänster han utför.

*Transportstyrelsen* stödjer idén om möjligheten att tillgängliggöra teknisk utrustning vid servicepunkter som medborgaren kan använda för att föra dialog med myndigheten. Detta införande torde generera både samhälls- och medborgarnytta i och med att servicen tillgängliggörs och genom användandet av befintlig infrastruktur (t ex matvaruaffär/ATG-ombud) på lokal nivå.

*Oskarshamns kommun* ser positivt på förslaget att servicepunkter kan vara ingången till offentlig service. Servicepunkterna kommer vara beroende av att det finns fungerande IT-lösningar.

*Partille kommun* anser att förslaget om servicepunkter kan vara intressant att utveckla. Servicepunkterna på landsbygden bygger på en väl utvecklad IT-teknik och att denna teknik fungerar. Det måste finnas en god och utvecklad IT-support för att säkerställa att denna informations- och kommunikationskanal fungerar i vardagen.

*Åmåls kommun* ser positivt på att servicepunkter inrättas på mindre orter.

*Örebro kommun* anser att etablering av servicepunkter på landsbygden verkar vara en god tanke. Idén med att servicepunkter bygger mer på teknik än fysiska handläggare på plats gör att det bör vara relativt lätt att göra en förändring i takt med övriga förändringar på orten.

*Söderhamns kommun* anser att servicepunkterna får särskild betydelse på landsbygden med stora avstånd till servicekontor. De kan också underlätta överlevnaden för glesbygdsbutiker.

*Sundsvalls kommun* anser generellt att servicepunkterna behöver utredas ytterligare. Det framgår t.ex. inte vem som ska initiera tillkomsten av dessa, vem som ska ansvara för dem eller hur de ska finansieras.

*Hela Sverige ska leva* anser att förslaget är ett steg i rätt riktning.

*Föreningen Landsbygdshandelns Främjande (FLF)* anser att de butiker som kan bli en ”servicepunkt” kommer att ha möjlighet att finnas kvar

och utvidgas. Genom att ge handeln ytterligare verksamhetsgrenar innebär det ökad ekonomisk bärkraft och att servicen kan finnas kvar på fler orter. Den personliga kontakten är en viktig del av service oavsett vad det gäller. Genom att koppla den personliga servicen till IT kan nya lösningar erbjudas boende, besökande och företagare på landsbygden. Samverkan är ett nyckelord, människor och företag på varje ort måste själva vara delaktiga i vilka serviceområden som ska tillhandahållas. Personal i butik eller annan lokal på landsbygden måste utbildas för att hjälpa medborgarna och företagen med information och vem man ska kontakta. I butik kan det endast vara vägledande information som tillhandahålls av personalen, inte någon myndighetsutövning.

*Bygdegårdarnas Riksförbund* anser att på många mindre orter är sannolikt lanthandeln den naturliga servicepunkten. På andra mindre orter, där bygdegården ligger strategiskt till eller där lanthandeln har försvunnit, är bygdegården istället den möjliga servicepunkten. Bygdegården är ett naturligt nav i bygden, en plats där människor samlas. Bygdegårdarnas Riksförbund ser goda möjligheter för våra bygdegårdsföreningar att – mot ersättning – hålla en servicepunkt öppen i bygdegården vissa tider varje vecka. För att få ut mesta möjliga nytta till minsta kostnad är det angeläget att fundera på om även annan offentlig service – utöver själva servicepunktens funktioner – kan knytas till bygdegården. Det skulle till exempel kunna vara ett kommunalt bibliotek eller ombudskap för Systembolaget.

*Folkets Hus och Parker* är övertygade om att många Hus är lämpliga för all form av samhällsservice. De ligger ofta mitt i byn, där den centrala samlingspunkten är. Intressant i sammanhanget är att det kan skapas en växelverkan mellan det ideella och det offentliga som båda kan dra nytta av. Det finns ett värde för den ideellt drivna samlingslokalen om man på detta sätt hittar nya verksamheter. Här finns själva vinsten för bygden som förutom närhet till samhällsservice ”på köpet” får behålla sin samlingslokal och biograf.

*Våra Gårdar* anser att på många mindre orter är sannolikt lanthandeln den naturliga servicepunkten. På andra mindre orter, där samlingslokalen ( i vårt fall IOGT-NTO lokalen , Ordenshuset) ligger strategiskt till är det den möjliga servicepunkten. IOGT-NTO lokalen är ett naturligt nav i bygden, en plats där människor samlas. Våra Gårdar ser goda möjligheter för våra föreningar att – mot ersättning – hålla en servicepunkt öppen i lokalen vissa tider varje vecka. För att få ut mesta möjliga nytta till minsta kostnad är det angeläget att fundera på om även annan offentlig service – utöver själva servicepunktens funktioner – kan knytas till IOGT-NTO lokalen. Det skulle till exempel kunna vara ett kommunalt bibliotek, fritidsgård eller träffpunkt för daglediga.

*Sveriges Hembygdsförbund (SHF)* ser positivt på utredningens ambitioner att stärka medborgarnas tillgång till offentlig service genom

inrättande av lokala servicepunkter, i synnerhet då även mindre orter åsyftas. På många mindre orter är lanthandeln en naturlig servicepunkt. På orter där lanthandeln försvunnit kan hembygdsgården vara en möjlig servicepunkt. På vissa orter är bygdegårdsföreningen och hembygdsgården gemensam, något som även kan öppna för hembygdsgården som en tänkbar servicepunkt. Frågan om ersättning till de som står som värdar för servicepunkterna bör utredas ytterligare i det fortsatta utredningsarbetet.

### 8.2 Offentlig och kommersiell service i samverkan (7.3)

**Förslag:** Möjligheterna att samordna servicepunkter för offentlig service med viss kommersiell service utreds vidare. Ett uppdrag ges till det nya Tillväxtverket eller till en särskild utredare. Uppdraget ska följa upp relevanta delar av Konsumentverkets och länens arbete inom ramen för lokala utvecklingsprogram för kommersiell service. I utredningen bör ingå att föreslå de komponenter av offentlig och kommersiell service som ska kunna ingå i ett grundservicepaket. Uppbyggnad av en paraplyorganisation för intressenter i gemensamma servicepunkter bör övervägas. En uppgift för organisationen ska vara att träffa avtal med de olika leverantörerna av komponenter i servicepaketen. Statliga budgetmedel för stöd till kommersiell service ska kunna användas för att etablera servicepunkter i dagligvarubutiker.

*Länsstyrelsen i Stockholms län* konstaterar att dess arbete med de kommersiella frågorna i länet ligger i linje med betänkandets intentioner.

*Länsstyrelsen i Uppsala län* har ingen avvikande uppfattning i förhållande till utredaren men vill uppmärksamma ett problem som inte tagits upp. Problemet gäller myndighetens möjlighet att stödja kommersiell service på landsbygden. De regelsystem som styr användningen av regionala tillväxtmedel 19, 1:1, vilka är de medel som länsstyrelsen förfogar över till detta ändamål, har tillväxt som ett kriterium för beviljande av stöd. I de fall privata eller ideella organisationer förväntas bidra med att hålla servicenivån uppe så är det ibland svårt att kalla verksamheten för tillväxtskapande och den kan därmed inte stödjas trots att det kan finnas ett berättigande härtill ur servicesynpunkt.

*Länsstyrelsen i Jönköpings län* har sedan många år varit engagerad i servicefrågor på landsbygden, främst genom stödet till kommersiell service. Servicen på landsbygden är viktig för många och är ofta en träffpunkt för samhällsinvånarna. Serviceutbudet kunde här kompletteras med samhällsinformation och vägledning. Butikerna kan i många fall vara de servicepunkter som utredaren föreslår. För detta krävs investeringar och utbildningsinsatser så att butiksinnehavaren kan fullgöra uppdraget att hjälpa medborgarna med Internettjänster i butiken.

*Länsstyrelsen i Kronobergs län* framhåller att underlaget föra att bedriva kommersiell service på landsbygden blir allt sämre. Varje möjlighet till samordnad service måste tas tillvara för att i framtiden upprätthålla någon som helst servicenivå på landsbygden.

*Länsstyrelsen i Blekinge län* är väl bekant med frågor om kommersiell service på landsbygden, och därmed lämpad att delta i genomförandet av utredningens förslag.

*Länsstyrelsen i Hallands län* framhåller att Länsstyrelsens arbete med de kommersiella servicefrågorna ligger i linje med betänkandets intentioner. Alla möjligheter till samordnad service behöver tas till vara för att det ska vara möjligt att i framtiden upprätthålla en tillräcklig servicenivå på landsbygden.

*Länsstyrelsen i Västra Götalands län* delar utredningens syn att tillgängligheten till offentlig och kommersiell service på landsbygden och i glesbygden är en kritisk fråga för utvecklingen där. Sedan länge finns det möjligheter att stödja kommersiell service via regionalpolitiska medel. I Västra Götalands län är det Västra Götalandsregionen som fördelar dessa. Därutöver finns möjligheter att stödja servicepunkter på landsbygden via landsbygdsprogrammet, där länsstyrelsen är beslutande myndighet. Med en ökad roll för länsstyrelsen som samordnande myndighet i serviceförsörjningsfrågor, kan denna uppdelning av medelsfördelningen i län med regionala självstyrelseorgan orsaka problem. Länsstyrelsen menar att detta är en fråga som bör uppmärksammas i samband med utredningens slutbetänkande.

*Länsstyrelsen i Värmlands län* ser det som positivt att utredningen föreslår att samordningsmöjligheter mellan offentlig och kommersiell service ska utredas vidare. Utgångspunkten bör inte bara vara utveckling av offentlig service utan även att förutsättningarna för bevarandet av den kommersiella servicen ska öka. De föreslagna budgetmedlen för stöd till kommersiell service behövs mer än väl. Utgångspunkten måste vara att aktörerna på den kommersiella servicen på landsbygden inte ska förväntas tillföra resurser för att förbättra den offentliga servicen utan istället få möjlighet till en extra inkomstkälla.

*Länsstyrelsen i Västmanlands län* påpekar att det i förslaget talas om att statliga budgetmedel för stöd till kommersiell service ska kunna användas för att etablera servicepunkter i dagligvarubutiker. Reglerna i förordning (2000:284) om stöd till kommersiell service bör i så fall förtydligas så vi slipper arbeta i någon sorts gråzon där det är oklart vad som är tillåtet.

*Länsstyrelsen i Västerbottens län* vill poängtera vikten av att se till helhetsbilden när det gäller offentlig och kommersiell service i vår gles- och landsbygd och att samordna alla alternativ. I den fortsatta utredningen beträffande servicepunkter är det viktigt att särskilt beakta

en samordning av det administrativa arbetet och den ekonomiska ersättningen.

*Jordbruksverket* ser positivt på utredningens syn på samverkan mellan offentlig och kommersiell service. I detta sammanhang bör erfarenheter tas tillvara som nu håller på att byggas upp i och med framtagandet av regionala serviceplaner. Eftersom man i de regionala serviceplanerna ska se över både den kommersiella och offentliga servicen kan dessa bli ett mycket effektivt verktyg i det framtida servicearbetet.

*Glesbygdsverket* anser att det också kan finnas skäl att utreda förutsättningarna för samordning av kommersiell och offentlig service och vilka komponenter av service som bör kunna ingå i ett grundservicepaket. Även villkoren för handlare eller andra aktörer som tillhandahåller olika typer av tjänster bör klarläggas. Likaså bör det sättas in resurser för att påskynda och underlätta uppbyggnaden av ett ökat serviceutbud. Glesbygdsverket vill dock påminna om att en eventuell utredning måste beakta gränsdragningarna mot andra aktörers ansvarsområden. Det måste också finnas utrymme för en lokal anpassning.

*Konsumentverket* framhåller att länsstyrelsen eller i förekommande fall, regionala självstyrelseorgan respektive samverkansorgan, fått i uppdrag att ta fram ett Regionalt Serviceprogram, Rsp, som ska gälla under 2010-2013. Konsumentverket anser därför att de har en naturlig och viktig roll i samfasningen av offentlig och kommersiell service. Konsumentverket anser även att det är viktigt att de två nya myndigheterna inom regional tillväxtpolitik: "Tillväxtverket" och "Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser" involveras tidigt i detta arbete. Den sistnämnda myndigheten föreslås ha ansvaret för den nya databasen som föreslås heta Tillväxtplattformen, vilken är en sammanslagning av den Servicedatabas Konsumentverket ansvarar för till och med den siste mars 2009 och den Tillgänglighetsportal Glesbygdsverket ansvarar för till samma datum. Där finns data över tillgången till både kommersiell och offentlig service tillsammans med mycket annan användbar information som kan bidra till att peka ut de mest servicestrategiskt viktiga orterna – utifrån var medborgaren/konsumenten finns. Konsumentverket anser att det är mycket viktigt att utgå från medborgarens/konsumentens behov i planeringen.

*Arbetsförmedlingen (AF)* hänvisar till tidigare kommentarer

*Vingåkers kommun* skulle önska att utredningen även adresserade från om struktur för tillgänglig service kan kopplas till det stöd till kommersiell service som idag lämnas i form av bl.a. investeringsbidrag och hemsändningsbidrag för att upprätthålla en tillfredställande försörjning med dagligvaror och drivmedel i glesbygder.

*Tingsryds kommun* konstaterar att all förändring i riktning mot minskad service såväl offentlig som kommersiell, kan betraktas som negativ för landsbygden. Tingsryd ser ett stort värde i att utredningen föreslår att samverkan ska ske mellan statliga myndigheter och kommuner samt att samverkan även ska ske mellan utövare av offentlig och kommersiell service.

*Högsby kommun* anser att det är viktigt att ideell verksamhet finns med från starten. Den offentliga service behöver ofta stöd av t.ex. privat service.

*Eslövs kommun* är positiv till förbättringar som bidrar till att öka medborgarnas möjligheter till kontakt med offentlig service. Eslöv belyser dock risken för att frågor, krav och klagomål ställs till butikernas personal av medborgare. Kommunen framhåller medborgarnas höga krav på information och service när de tar kontakt med myndigheternas representanter.

*Malmö kommun* påpekar att de kommersiella lösningar som föreslås för landsbygden har fått en särskild profil i Malmö, då det inrättats en försöksverksamhet med medborgarservice i ett köpcentrum.

*Trollbättans kommun* anser att frågan om delegering av visst ansvar från statliga myndigheter till andra aktörer är en komplicerad fråga som sannolikt berör många aspekter, t.ex. sekretess, integritet, säkerhet och trygghet etc. vilka bör belysas närmare än om görs i delbetänkandet.

*Krokoms kommun* anser att det är nödvändigt att befintliga möjligheter för stöd till kommersiell service tas tillvara genom bl.a. de undantag som finns i EU:s konkurrensregler i det kommande utredningsarbetet. Det behövs ett nytt träffsäkert system för driftstöd till företag och organisationer som bedriver och upprätthåller samordnad service på landsbygden.

*Dorotea kommun* föreslår att det statliga stödet till kommersiell service förstärks väsentligt för de butiker som blir servicepunkter och tillhandahåller grundservicepaket till medborgarna. Utredningens tankar om t.ex. lanthandeln som ett nav i arbetet för medborgarservice är intressant. Förutom kvalitetshöjning av servicen kan det också bidra till lantaffärernas möjlighet att överleva förstärks. Servicepunkter ute i kommunen kräver också att det finns ett stödjande servicekontor i kommunens centralort.

*Vilhelmina kommun* föreslår att det statliga stödet till kommersiell service förstärks väsentligt för de butiker som blir servicepunkter och tillhandahåller grundservicepaket till medborgarna. Utredningens tankar om t.ex. lanthandeln som ett nav i arbetet för medborgarservice är intressant. Förutom kvalitetshöjning av servicen kan det också bidra till

lantaffärernas möjlighet att överleva förstärks. Servicepunkter ute i kommunen kräver också att det finns ett stödjande servicekontor i kommunens centralort.

*Västra Götalands läns landsting* ser det som en stor tillgång att etablera en paraplyorganisation dit offentliga och kommersiella utövare kan vända sig vid uppbyggnaden av servicepunkter. Landstinget understryker behovet av lokal anpassning. Förslaget kräver vidare en helhetssyn mellan såväl myndigheter som mellan olika serviceområden. Utformningen av servicelösningar måste ta hänsyn till den personliga integriteten på små orter då lanthandlare kan komma ifråga som värdar för servicepunkter.

*Norrbottnens läns landsting* anser att det ur ett regionalt utvecklingsperspektiv är viktigt att den kommersiella servicen fungerar för de boende på landsbygden. Det är nödvändigt att pröva nya okonventionella metoder. I det fortsatta arbetet är det nödvändigt att studera dessa möjligheter ytterligare.

*Hela Sverige ska leva* anser att grundservicepaketet med samordning av kommersiella serviceleverantörer och myndigheternas servicepunkter samt en gemensam kommersiell och offentlig organisation för servicen är ett steg i rätt riktning. Det är absolut nödvändigt med ett mer samlat ansvar för basservicen i de glest bebodda bygderna i landet.

*Småkom* anser att det är nödvändigt att alla potentiella och reella servicehuvudmän finns med i servicekoncepten redan från starten av den process som nu har börjat eller inom kort kommer att börja i varje enskild kommun. Offentlig service behöver ofta stöd av exempelvis privat service för att få den samlade attraktivitet för en viss serviceanläggning eller serviceplats som krävs för ett aktivt medborgaranvändande. Ju fler huvudaktörer som bedriver en samordnad service, desto större dragningskraft och överlevnadsmöjlighet för varje enskild funktion. Att ta med detta perspektiv från början av processen garanterar i slutändan en högre kvalitet på det samlade servicekonceptet.

*Föreningen Landsbygdshandelns Främjande (FLF)* anser att det är viktigt att samordna service för medborgarna när det gäller landsbygden. Enbart kommersiell service räcker inte till för att driva butik eller mack på många orter. Ett första skede är att ta fram ett "grundservicepaket" som kan tillhandahållas över hela landet. Till detta grundservicepaket kan sedan varje bygd lägga till den lokala service man är i behov av. FLF ser det som ett måste att samordna servicepunkter för offentlig service med viss kommersiell service, framförallt på landsbygden. Det är bra att Tillväxtverket får uppdraget att utreda denna fråga vidare. En uppbyggnad av en paraplyorganisation för intressenter i gemensamma servicepunkter är ett bra förslag. FLF har erbjudit att bli ett nationellt center för service på landsbygden redan tidigare. Denna funktion blir

ännu viktigare när samordnande service ska arbetas fram. FLF är villiga att ta på sig detta samordnande uppdrag.

*Civilförsvarsförbundet* säger anser att förslaget om en paraplyorganisation ska växa och utvecklas ur ett **underifrånperspektiv**.

*Posten AB* har inget att erinra emot förslaget i betänkandet att låta Tillväxtverket eller en särskild utredare utreda möjligheterna att utöka tjänsteutbudet i Postens lantbrevbäring.

*Samordningsförbundet Skellefteå* tillstyrker förslaget att vidareutreda möjligheterna att samordna servicepunkter för offentlig service med viss kommersiell service.

### 8.2.1 Lantbrevbärare som mobila servicepunkter

**Förslag:** Möjligheten att utöka de tjänster som lantbrevbärarna i Posten AB utför med funktionen ”mobila servicepunkter” utreds närmare. Ett regeringsuppdrag lämnas till Tillväxtverket eller en särskild utredare.

*Länsstyrelsen i Norrbottens län* anser att det är ett bra förslag, men det finns ytterligare en funktion för vissa målgrupper som tänkbar mobil servicefunktion, nämligen den kommunala hemtjänsten.

*Jordbruksverket* anser att lantbrevbärarna är särskilt viktiga på landsbygden. Lantbrevbärarnas tjänster behöver utökas och det är positivt att utredningen föreslår att mobila servicepunkter utreds.

*Post- och telestyrelsen (PTS)* är positiv till att postservice samordnas med annan service. Sådana samordningslösningar får dock inte innebära att förutsättningarna för att bedriva en god postservice på landsbygden försämras. PTS anser också att det är av stor vikt av att en eventuell fortsatt utredning tar hänsyn till det faktum att det i vissa delar av landet finns flera operatörer som bedriver postverksamhet på landsbygden. Eventuella kommande förslag till samordningslösningar måste därför ges en konkurrensneutral utformning. Mobila servicepunkter är en intressant tanke, men löser egentligen bara problemet att medborgaren inte har en dator. Denna lösning är likafullt beroende av en väl fungerande bredbandsanslutning.

*Glesbygdverket* framhåller att lantbrevbäringen är av oerhörd stor vikt i gles- och landsbygder. Det kan vara värt att utreda förutsättningarna för ett breddat innehåll i lantbrevbäringens tjänster. Ett vidgat uppdrag till Posten kräver dock en översyn av Postens nuvarande samhällsuppdrag och kan stå i strid med Postens roll som marknadsaktör. I gles- och landsbygder saknas dock ofta förutsättningarna för en marknadsmässigt fungerande konkurrens.

*Nynäshamns kommun* anser att ett utnyttjande av lantbrevbärare som servicepunkter skulle kunna vara ett bra komplement på landsbygden.

*Eslövs kommun*, för att kunna ge en god service är det viktigt att en vägledare är en del av organisationen och inte har ett splittrat uppdrag. Detta gäller t.ex. om lantbrevbärare skulle fungera som servicevägledare.

*Kristianstads kommun* tror inte på att låta lantbrevbärarna fungera som mobila servicepunkter. Huvuduppgiften måste vara att komma fram med posten så fort som möjligt. Kommunen använder dessutom redan lantbrevbärarna för andra typer av service, t.ex. varuleveranser och viss tillsyn åt hemtjänsten.

*Kiruna kommun* anser att det är positivt att nyttja befintlig stabil infrastruktur såsom lantbrevbärare som bas för leverans av service och här bör även befintliga bokbussar kunna fungera som resurs.

*Västra Götalands läns landsting* ser det som en bra lösning att använda sig av mobila servicepunkter. Det är rimligt att lantbrevbäraren får den rollen. Det bör finnas utrymme att utreda även andra mobila lösningar., t.ex. bokbussar, hemtjänst, äldresjuksköterskor och ”fixar-tjänster”.

*Företagarna* anser att service från lantbrevbärare är tveksamt. Detta riskerar försvåra Postens effektivitet i posthanteringen. Därtill riskerar förutsägbarheten om när posten levereras att försämrats, vilket är negativt inte minst för näringsidkare. I samband med att man utreder detta bör man också ta med Postens konkurrenter, eftersom de också levererar post utanför tätorter.

*Hela Sverige ska leva* anser att förslaget om lantbrevbärare som mobila servicepunkter är särskilt angeläget. Vi ser fram emot fortsatta utredningar om dessa viktiga frågor.

*Civilförsvarsförbundet* påpekar att utvidgad lantbrevbärarservice är en idé från 1980-talet. Det är hög tid att den förverkligas, även om det har prövats tidigare. Behov och förutsättningar förändras ju stort sett hela tiden.

*SPRF* framhåller att lantbrevbärarnas uppgifter nyligen ändrades från att haft uppdraget att hjälpa till med bl.a. ekonomiska transaktioner till att enbart dela ut post. Det vore bra om riksdagen tar ett helhetsgrepp före beslut om förändringar eftersom det medför stor oro och gör det svårt att förstå vad som gäller i stunden.

*Posten AB* ställer sig positivt till att utreda hur lantbrevbärare ska kunna erbjuda servicevägledning och grundservicepaket till de cirka 750 000 hushåll som betjänas i lantbrevbärningen. Dock vill vi särskilt betona att förslag till utökad tjänsteutbud bör ligga inom ramen för Postens

kompetensområden och kärnverksamhet. Posten är ett meddelande- och logistikföretag och lantbrevbärarnas uppgift är att leverera post, ofta under tidspress och inom stora geografiska områden. Vid ett eventuellt utvecklat tjänsteutbud måste särskilda kompetenskrav, säkerhet och finansiering utredas.

### *8.3 De ideella organisationernas roll (7.4)*

*Jordbruksverket* ser positivt på den roll den ideella sektorn kan få.

*Södertälje kommun* anser att Nyföretagarcentrum, IFS eller Företagarna utgör bra exempel ifråga om att den ideella sektorn kan vara med och ge service.

*Gullspångs kommun* anser att detta är ett viktigt område som i delbetänkandet fått relativt litet utrymme. Vår förhoppning är att detta avsnitt blir mer utrett i slutbetänkandet. En tankegång när det gäller de ideella organisationernas roll som är väl värd att utreda är problematiken som uppstår när en ideell organisation utvecklas till något slags semiprofessionell organisation. Det finns exempel på när ideella organisationer efter flera års samverkan utestängt enskilda kommuners invånare från hjälp på grund av att de inte ansett att de kommunala bidrag de beviljats från just dessa kommuner varit tillräckligt höga. Att definiera ideell verksamhet kan därför vara viktigt. En ideell organisation kan självfallet bedriva traditionell ideell verksamhet utan egentligt krav på ekonomisk ersättning men en ideell organisation kan även bedriva annan verksamhet åt en kommun, exempelvis genom tjänstekoncession. Inte minst juridiken vid sistnämnda verksamhet, kan vara något komplex.

*Kiruna kommun* anser att de ideella organisationernas roll i att leverera service bör främst besvaras av de ideella organisationerna själva. Men det är tveksamt om en ideell organisation, som bygger på människors engagemang för en specifik verksamhet, ska utgöra bas i leverans av offentlig myndighetsservice. Avsikten är inte att förringa det värdefulla arbete som ideella organisationer utför utan att vara tydlig med det ansvar som stat och kommun har för leverans av service både personellt och ekonomiskt. Leverans av service är en grundsten i ett demokratiskt och rättssäkert samhälle som ska vara likvärdig för alla.

*Västra Götalands läns landsting* påpekar att det i första hand är den offentliga sektorn som ska bära ansvaret för servicen till medborgarna. Landstinget delar förslaget att arbeta vidare med den ideella sektorns roll. Ett utökat samarbete mellan kommuner och föreningsliv kan ge fördelar både ekonomiskt och för samhället i stort.

*Företagarna* anser att om det rör extern aktörs leverans av lokal service vid servicekontor och/eller servicepunkter i enlighet med utredningens förslag, bör samma krav ställas på ideella sektorn som på privat

näringsliv. Det handlar således om att ingå juridiskt bindande avtal, eventuellt genom offentlig upphandling. Såväl privat näringsliv som ideell sektor är då välkomna att delta på lika villkor.

*Hela Sverige ska leva* påpekar att de ideella organisationernas roll behandlas mer ingående i utredningens fortsatta arbete. Vi tar aktiv del i det arbetet med utgångspunkten att det redan omfattande engagemang som finns i många bygder kan vidareutvecklas och spridas över landet. Vi anser att Landsbygdsprogrammet bör utnyttjas aktivt för att utveckla nya lösningar för servicen, men konstaterar att det hittills har använts i mycket begränsad omfattning. Leader visar på vilken dynamik och vilka möjligheter som finns när det offentliga, privata och ideella samverkar.

*Skärgårdarnas Riksförbund (SRF)* anser att det tilläggsdirektiv som tagits fram för att arbeta med frågan om den ideella sektorns roll som leverantör av service är av avgörande betydelse. Det kan ibland vara detta att kunna bibehålla service som får en glesbygd att gå från att avvecklas till att överleva och utvecklas. Det ger också konkreta signaler om att regering och myndigheter ser möjligheter för att hela Sverige ska leva.

*Bygdegårdarnas Riksförbund* vill uppmärksamma utredningen på att inte bara medborgare och företag utan även ideella organisationer är mottagare av den offentliga servicen. Det kan bl.a. handla om behov av service kring arbetsgivarfrågor och skattefrågor. Det är viktigt att utredningen i sitt fortsatta arbete tänker kring ideella organisationer som mottagare av service – så att förslagen även blir anpassade till vår verklighet.

*Våra Gårdar* vill uppmärksamma utredningen på att det inte bara är medborgare och företag utan även ideella organisationer som är mottagare av den offentliga förvaltningens service. Det kan bland annat handla om behov av service kring arbetsgivarfrågor, skattefrågor energi och miljöfrågor. Det är viktigt att utredningen i sitt fortsatta arbete tänker kring ideella organisationer som mottagare av service – så att förslagen även blir anpassade till vår verklighet.

*Sveriges Hembygdsförbund (SHF)* är villiga att medverka till initiativ som breddar och fördjupar lokal samverkan med ideella organisationer som till exempel hembygdsföreningar och bygdegårdsföreningar. De sistnämnda har, sedan tidigare samverkan med bland andra kommuner om skol- och förskoleverksamhet, hemtjänst samt postverksamhet. Ett flertal hembygdsföreningar är verksamma inom den sociala ekonomin och driver butiker, caféer och restauranger. På de platser där hembygdsföreningen är en stark och samlande kraft kan föreningen mycket väl tillfrågas om möjligheten att inrätta en servicepunkt.

*Handikappförbunden* ser fram emot att bidra med sin kompetens i det fortsatta arbetet med utredningens slutbetänkande

*Synskadades Riksförbund* hoppas och antar att det innebär samverkan kring utformning och åtkomst då det gäller tilläggsdirektivet att beakta den ideella sektorns roll i den samordnade servicen.

*Folkbildningsförbundet* uppmanar utredningen att ta vara på den ideella sektorn erfarenhet och kunskap och tillsammans med oss arbeta fram en helhetssyn till gagn för medborgarna.

#### 8.4 Samverkan för trygghet (7.5)

**Förslag:** Ett försök med utökad samverkan i nätverksform på trygghetsområdet förläggs till Jämtlands län och leds av länsstyrelsen i nära samarbete med berörda myndigheter, kommuner och ideella organisationer. Försöket bör knytas till det redan existerande trygghetsnätverket Certus. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap eller en särskild utredare ges i uppdrag att utreda övergripande frågor, bl.a. formerna för samverkan mellan olika aktörer, ansvar, finansiering och eventuell författningsreglering.

*Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)* är positiva till att synen på vilka aktörer som kan och bör delta i samhällets trygghetsarbete vidgas. MSB ställer sig också bakom det förslag rörande försöksverksamhet som utredningen ger, men menar att valet av försöksverksamhet bör diskuteras med myndigheten innan slutligt beslut fattas. Ett ex. på sådan försöksverksamhet är projektet SAMBRUK. MSB kommer inom ramen för myndighetens ordinarie uppdrag att på olika sätt aktivt bidra till utvecklingen av samverkansformer inom trygghetsområdet. Det vore bra om vissa frågor kunde utredas i särskild ordning. En sådan utredning skulle beröra rättsregleringen inom många politikområden och ett flertal myndigheters ansvarsområden. Utredningsuppdraget bör genomföras av en särskild utredare.

*Länsstyrelsen i Jämtlands län* är positiv till pilotprojektet för ökad Trygghet. För detta utredningsuppdrag kring de övergripande frågorna kring processarbetet är den nya Myndigheten för samhällsskydd och beredskap ett bra förslag på utförare. När det gäller samverkan för trygghet har Länsstyrelsen påbörjat ett samtal med Civildeforsvarsförbundet om ett trygghetsprojekt i Jämtlands län, med Civildeforsvarsförbundet som projektägare. Ett trygghetsprojekt med flera parter, där Länsstyrelsen i Jämtlands län är en part. Länsstyrelsen är övertygad om att Civildeforsvarsförbundet är en lämpligare projektägare för detta projekt än Länsstyrelsen själv. Eftersom Länsstyrelsen anser att tryggheten för enskilda är av central betydelse för livskvaliteten bör andra vägar också undersökas för att lösa trygghetsfrågan. I anslutning till ett trygghetsprojekt skulle det därför vara väldigt intressant att testa

en samordning av de mobila resurser som idag finns ute på våra vägar, exempelvis hemtjänsten. I försöket skulle ingå att förse en testgrupp av hemtjänstens bilar med GPS och sändare så att SOS alarm ständigt kan följa dessa. Då skulle det vara möjligt att snabbt få fram utbildad personal, undersköterskor tidigt på plats vid till exempel en trafikolycka, för att göra en insats fram tills dess räddningstjänst, ambulans och polis kommer fram. Länsstyrelsens föreslår att ett försök med detta görs i Jämtlands län. Två av länets kommuner har uttalat sig positiva att genomföra ett sådant försök.

Glesbygdverket tillstyrker försöket med utökad samverkan i nätverksform på trygghetsområdet i Jämtlands län.

*Gullspångs kommun* noterar att systemet IVPA beskrivs. Kommunen vill dock förordna lösningar med MRI-bilar istället, visserligen en dyrare lösning men kvalitativt överlägsen.

*Krokoms kommun* tillstyrker föreslaget försök i Jämtlands län med samverkan inom trygghetsnätverket Certus.

*Kiruna kommun* anser att det är positivt att ytterligare utreda och genom försök pröva samverkan i nätverksform på trygghetsområdet.

*Civilförsvarsförbundet* frågar tillstyrker förslaget. Civilförsvarsförbundet arbetar för att det ska genomföras. På sikt ska kostnaderna för de förebyggande åtgärderna understiga alternativet.

*SOS Alarm* tillstyrker utredningens förslag i de delar som gäller säkerhet och trygghet i glesbygd. SOS är beredda att medverka i en försöksverksamhet i enlighet med utredningens förslag. I takt med att resurserna i stora delar av landet tunnas ut är det motiverat att se över hur samhällsresurser och frivilligresurser ska kunna samverka. Som ett led i arbetet för att öka tryggheten i glesbygd vill SOS Alarm gärna medverka i att larma ut även andra resurser t ex vårdpersonal inom äldreomsorgen kyrkor eller frivilligresurser enligt utredningens förslag. Vi ser framför allt följande angelägna punkter att utveckla:

- Bygga upp databaser av föranmälda resurser, på sikt kopplade till SOS –centralernas digitala karta så att man genom att markera platsen kan se vilka resurser som är nåbara inom rimlig tid.
- Hitta former för ansvarsfördelning och finansiering av ett system som engagerar en bredare krets av hjälpresurser inkl frivilligorganisationer. Det omfattar att utveckla teknik, rutiner, utbildning och avtalslösningar med de parter som ska samarbeta.
- Utveckla avtalslösningar med kommuner och landsting för när dessa resurser ska kunna larmas ut
- Aktualisera och helst lösa lagtekniska frågor som gäller t ex sekretess, kompetensfrågor och ett mer samlat ansvar för den som först kommer till en olycksplats ("first response").

*Samordningsförbundet Skellefteå* tillstyrker förslaget.

## 9. Övrigt

*Länsstyrelsen i Skåne län* anser att det vore önskvärt att även den landstingskommunala nivån och den roll den skulle kunna ha i detta sammanhang behandlas. Den föreslagna modellen innefattar samverkan mellan myndigheter och primärkommuner.

*I TPS* anser att det är av betydelse att det får gå ett par år innan förslaget följs upp, eftersom det tar tid för individer och företag att anpassa sig efter nya förutsättningar. Detta innebär att det även är rimligt att anta att nyttan med gemensamma servicepunkter till en början kommer att uppfattas som mindre betydelsefull än vad som på sikt kan förväntas bli fallet. Dessutom kommer invånare och företag antagligen anpassa sig olika snabbt till den förändrade serviceutbudsmetoden beroende på ålder, behov, region, mm.

*Helsingborgs kommun* anser att slutbetänkandet bör stämmas av i förhållande till ansvarsutredningens förslag.

*Krokoms kommun* anser att den fortsatta utredningen rekommenderas föreslå undantag i LOU för att ge möjlighet för kommunerna att direkt lägga ut uppgifter på entreprenörer och organisationer för att på det sättet stärka de som driver fungerande servicepunkter på landsbygden.

*Dorotea och Vilhelmina kommun* konstaterar att utredningen bortser ifrån att det finns gles glesbygd. I det fortsatta arbetet för bättre service till medborgarna måste också dessa områdens behov beaktas.

*Våra gårdar* vill lyfta fram behovet av alkoholfria miljöer i hela landet. Alkoholkulturen breder ut sig allt mer, och det är viktigt att det finns alternativ även på mindre orter. Den som önskar en alkoholfri mötesplats ska kunna välja detta.

*Svensk Biblioteksforening* anser att det bör utredas hur de nationella upphandlingarna av bl.a. elektroniska resurser kan effektiviseras.

## Bilaga

**Remissinstanser som avgett yttrande:**

Rikspolisstyrelsen  
Migrationsverket  
Datainspektionen  
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)  
Försäkringskassan  
Socialstyrelsen  
Skatteverket  
Kronofogdemyndigheten  
Arbetsgivarverket  
Kammarkollegiet  
Statskontoret  
Länsstyrelsen i Stockholms län  
Länsstyrelsen i Uppsala län  
Länsstyrelsen i Södermanlands län  
Länsstyrelsen i Östergötlands län  
Länsstyrelsen i Jönköpings län  
Länsstyrelsen i Kronobergs län  
Länsstyrelsen i Kalmar län  
Länsstyrelsen i Gotlands län  
Länsstyrelsen i Blekinge län  
Länsstyrelsen i Skåne län  
Länsstyrelsen i Hallands län  
Länsstyrelsen i Västra Götalands län  
Länsstyrelsen i Värmlands län  
Länsstyrelsen i Örebro län  
Länsstyrelsen i Västmanlands län  
Länsstyrelsen i Dalarnas län  
Länsstyrelsen i Gävleborgs län  
Länsstyrelsen i Västernorrlands län  
Länsstyrelsen i Jämtlands län  
Länsstyrelsen i Västerbottens län  
Länsstyrelsen i Norrbottens län  
Högskoleverket  
Centrala Studiestödsnämnden (CSN)  
Statens Jordbruksverk  
Fiskeriverket  
Boverket  
Lantmäteriet  
Post- och telestyrelsen (PTS)  
Bolagsverket  
Glesbygdsverket  
Verket för näringslivsutveckling (Nutek)  
Institutet för tillväxtpolitiska studier (ITPS)  
Konsumentverket

Handikappombudsmannen  
Riksarkivet  
Rådet för Europeiska socialfonden i Sverige (ESF-rådet)  
Arbetsförmedlingen (AF)  
Institutet för Arbetsmarknadspolitisk utvärdering (IFAU)  
Pensionsmyndighetsutredningen  
Transportstyrelsen

Botkyrka kommun  
Haninge kommun  
Huddinge kommun  
Nynäshamns kommun  
Sollentuna kommun  
Stockholms kommun  
Södertälje kommun  
Heby kommun  
Tierps kommun  
Östhammars kommun  
Oxelösunds kommun  
Linköpings kommun  
Ydre kommun  
Åtvidabergs kommun  
Jönköpings kommun  
Gislaveds kommun  
Ljungby kommun  
Tingsryds kommun  
Växjö kommun  
Högsby kommun  
Oskarshamns kommun  
Olofströms kommun  
Eslövs kommun  
Helsingborgs kommun  
Kristianstads kommun  
Landskrona kommun  
Lomma kommun  
Malmö kommun  
Simrishamns kommun  
Halmstads kommun  
Borås kommun  
Dals-Eds kommun  
Göteborgs kommun  
Gullspångs kommun  
Mölnåls kommun  
Partille kommun  
Svenljunga kommun  
Trollhättans kommun  
Vänersborgs kommun

Åmåls kommun  
Torsby kommun  
Örebro kommun  
Älvdalens kommun  
Hofors kommun  
Söderhamns kommun  
Kramfors kommun  
Sundsvalls kommun  
Krokoms kommun  
Dorotea kommun  
Storumans kommun  
Umeå kommun  
Vilhelmina kommun  
Gällivare kommun  
Kiruna kommun

Jönköpings läns landsting  
Kalmar läns landsting  
Västra Götalands läns landsting  
Dalarnas läns landsting  
Norrbottens läns landsting

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)  
Svenskt Näringsliv  
Företagarna  
Företagarförbundet  
Landsorganisationen (LO)  
TCO  
Saco  
    Saco-S  
    DIK ([www.dik.se](http://www.dik.se))  
Riksorganisationen Hela Sverige ska leva  
Småkom  
Föreningen Landsbygdshandelns Främjande (FLF)  
Skärgårdarnas Riksförbund (SRF)  
Bygdegårdarnas Riksförbund  
Våra Gårdar  
Folkets Hus och Parker  
Sveriges Hembygdsförbund (SHF)  
Sveriges Civilförsvarsförbund  
Handikappförbundens Samarbetsorgan (HSO)  
Sveriges Pensionärsförbund (SPF)  
Sveriges Pensionärers Riksförbund (SPRF)  
Posten AB  
Samordningsförbundet Botkyrka  
Samordningsförbundet Göteborg Hisingen (Delta)  
Samordningsförbundet RAR i Södermanland  
Samordningsförbundet Skellefteå

Samordningsförbundet Strömsund

**Utöver remisslistan:**

Essunga kommun  
Vingåkers kommun  
Folkbildningsrådet (FBR)  
Synskadades Riksförbund  
Folkbildningsförbundet  
SOS Alarm  
Svensk Biblioteksörening  
Region Dalarna

**Remissinstanser som ej inkommit med svar:**

Sametinget  
Nacka kommun  
Uppsala kommun  
Katrineholms kommun  
Norrköpings kommun  
Eksjö kommun  
Gotlands kommun  
Ronneby kommun  
Herrljunga kommun  
Mariestads kommun  
Strömstads kommun  
Forshaga kommun  
Årjäng kommun  
Kumla kommun  
Kungsör kommun  
Skinnskattebergs kommun  
Leksands kommun  
Vansbro kommun  
Bollnäs kommun  
Gävle kommun  
Nordanstigs kommun  
Ånge kommun  
Härjedalens kommun  
Lycksele kommun  
Åsele kommun  
Haparanda kommun  
Kalix kommun  
Pajala kommun  
Teknikföretagen  
Jobs and Society Nyföretagarcentrum  
Fackförbundet ST  
Fackförbundet SKTF  
Lantbrukarnas Riksförbund (LRF)

Riksorganisationen för vård och omsorg utan vinstsyfte – Famna  
Pensionärernas Riksorganisation (PRO)  
Riksförbundet Pensionärsgemenskap  
Svenska Kommunalpensionärers Riksförbund  
ICA Sverige AB  
Kooperativa Förbundet (KF)  
Institutet för framtidsstudier  
Centrum för tjänsteforskning, Karlstad universitet