



Stockholm den 2 november 2011

Statskontoret
Susanne Johansson
Box 8110
104 20 Stockholm

Angående Statskontorets förfrågan om synpunkter på myndigheters service i samverkan

Hela Sverige ska leva har fått möjlighet att ge synpunkter på den service i samverkan som myndigheter och kommuner idag ger, och redovisa de erfarenheter som vår organisation har inom området.

Inledningsvis vill vi framhålla att det sedan några decennier sker en omfattande reträtt av både stat och kommun från landsbygden. Servicen tunnas ut i allt snabbare takt och konsekvenserna för de berörda bygderna och hela samhällsstrukturen är förödande. Funktioner monteras ner utan att ersättas av de nya, oftast IT-baserade, lösningar som aviseras. Människor ställs utanför och landet klyvs i utvecklings- och avvecklingsbygder, där de senare inte ges rättvisa förutsättningar för tillväxt.

Vi har en längre tid arbetat med servicen i olika former. Under det senaste året har det skett bland annat genom ett projekt kallat Lokala hållbara servicelösningar. Slutrapporten från projektet biläggs tillsammans med en strategi för serviceområdet som vi tagit fram.

Så här ser det ut

Utgångspunkten för Hela Sverige ska levas verksamhet är underifrånperspektivet och hänsyn till lokala förutsättningar. Sveriges landsbygder ser olika ut och har olika förutsättningar och behov. Vår bild av offentliga myndigheter är att de står långt från detta synsätt.

Myndigheternas och, till stora delar, kommunernas service byggs utan samverkan vare sig mellan myndigheter eller mellan myndigheter och kommunen. Liten hänsyn tas till behovet av medborgardialog och lokala förutsättningar. När de bygger sin service till medborgarna, så präglas den till stora delar av egenintresset hos den enskilda myndigheten på statlig nivå, och på kommunal nivå av egenintresset hos nämnder och förvaltningar.

Konsekvensen är att storskaliga verksamheter skapas med sektorsintresse för ögonen. Det resulterar i verksamheter som inte får plats i små orter och inte fungerar i glest befolkade områden. Dessa stora organisationer väljer att lämna små samhällen, hellre än att tänka nytt och hitta samordnade lösningar som gör att de kan stanna kvar.

Resultatet är mycket tydligt. Statliga myndigheters service i landets mindre kommuner har reducerats kraftigt. På landsbygden utanför kommuncentra är både statlig och kommunal service på väg att helt försvinna. Den här utvecklingen går mycket fort och att det krävs kraftfulla och snabba åtgärder om den ska kunna vändas.

Vi anser att samverkan mellan statliga myndigheter och mellan stat och kommun är helt otillräcklig. De lokala servicekontoren som finns idag i vissa större kommuner är en insats åt rätt håll, men de

bygger i allt för liten omfattning på tjänstesamverkan över sektorsgränserna och samverkan med kommunerna. Var och en kan lätt förstå att om det fanns en starkare samordning mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och kommunen så skulle insatser som förhindrar utanförskap på ett mycket effektivare sätt kunna handläggas – ur medborgarens synvinkel. Erfarenheterna från de lokala servicekontoren kan ändå vara en värdefull tillgång för det framtida utvecklingsarbetet.

Inom landets mindre kommuner är myndigheternas inriktning att bygga s.k. samverkanskontor i kommuncentrum. Dessa kommuners tillgång till statlig myndighetsservice har reducerats på ett avgörande sätt - från att ha haft daglig tillgång till myndighetsservice, till ett kontor där myndigheterna finns närvarande under vissa dagar och då under en begränsad tid. Också samverkanskontoren innehåller alldeles för liten tjänstesamverkan mellan myndigheter och mellan myndigheter och kommuner. Resultatet är att medborgarens möjligheter till en tillgänglig service har försämrats avsevärt.

De statliga myndigheternas närvaro är så gått som borta på den svenska landsbygden och i glesbygden. Vad vi känner till finns nu inte heller planer på att utveckla någon form av verksamhet för att stärka medborgarens tillgänglighet. Den enda service från myndigheternas sida som kan sägas ha utvecklats, är IT-tjänster. Den typen av service ska stimuleras och kraftfullt byggas ut, men vi får absolut inte glömma att en stor mängd medborgare både i staden och på landsbygden inte klarar av att hantera denna service utan är i behov av personlig rådgivning.

Vi anser att det är helt fel att enskilda myndigheter på egen hand, utan politisk insyn och med dålig kännedom om omvärlden kan lägga ned verksamheter var för sig. Detta arbetssätt har inneburit negativa konsekvenser för landets mindre kommuner. Ett fortsatt sådant arbetssätt riskerar att ställa vissa delar av landet helt utan nära tillgänglig offentlig service.

Hela Sverige ska leva kan inte acceptera en sådan utveckling. Vi har på många olika sätt framfört våra synpunkter och kunskaper om behovet av förändring. Ett av dem är att ställa sig bakom förslagen i utredningen Se medborgarna – för bättre offentlig service SOU 2009-92.

Det här bör göras

Vi anser att framtidens offentliga service ska bygga på en mycket nära samverkan mellan län/regioner, kommuner, representanter för statliga myndigheter och den lokala medborgarnivån. Det är av avgörande betydelse att planeringen inriktas på sektorsövergripande lösningar baserade på medborgarens behov utifrån den lokala verklighetsbilden.

Ekonomiskt innebär inte förstärkt samordning utgiftsökningar för staten eller kommunen. Samordning innebär ofta effektivisering och därmed kostnadsbesparingar. Vi ser att företrädare för myndigheter och kommuner bygger upp olika hinder för samordning över sektorsgränserna. Vissa hinder kan säkert finnas och de undanröjs bäst genom att man tar vara på erfarenheter från genomfört arbete och fortsattutvecklingsarbete över alla sektorsgränser.

Lokala servicekontor

Dessa kontor kan finnas kvar och deras tjänstesamverkan kan byggas ut på så sätt att myndigheterna kan göra fler tjänster åt varandra och att kommunens verksamhet finns med som en naturlig del. De kan fungera som stöd och rådgivare åt den form för servicens övriga organisering som häfter föreslås.

Lokala servicecentra

Dagens s.k. samverkanskontor (finns i de mindre kommunerna, se ovan)bör utvecklas till att hålla öppet alla vardagar. De bör vara bemannade från minst en statlig myndighet varje dag, gärna en tjänsteman från Arbetsförmedlingen eller Försäkringskassan. Dessa myndigheter ska även förmedla tjänster åt andra myndigheter. Kontoren ska även erbjuda kommunal service.

Lokala servicepunkter

Servicepunkterna ska ses som statliga myndigheters och kommuners möjlighet att i samverkan utveckla en förstärkt offentlig service närmare medborgaren på landsbygden och i glesbygden. Med hjälp av en gemensam IT-plattform kan servicepunkterna tillhandahålla ett s.k. offentligt grundservicepaket, som gör att medborgaren via personligt stöd kan komma i kontakt med kommunen och statliga myndigheter. Den långsiktiga bärkraften ska stärkas med erbjudande om andra tjänster såsom kommersiell service, ideell föreningsverksamhet med mera. Tjänsterna inom det offentliga grundservicepaketet ska finansieras genom långsiktiga avtal och kan gärna förmedlas av en utbildad lokal entreprenör. Lämpligt är att staten och kommunen bidrar till servicepunktens drift.

Mobila servicepunkter

I många kommuner och framförallt i landets norra del är det inte möjligt att via kontor skapa lokal tillgänglighet. Därför är det angeläget att skapa förutsättningar för medborgaren att på andra sätt kunna tillgodogöra sig det offentliga serviceutbudet. Vårt förslag är att utveckla lantbrevbärarservicen med det offentliga grundservicepaketet som nämns ovan.

Försök med frizoner

Vi föreslår ett av staten finansierat frizonsförsök inom minst 15 kommuner. Deltagande i försöket ska baseras på frivillig anmälan från intresserade kommuner och län/regioner. Försöket ska utvärderas och därefter ska beslut fattas om den framtida arbetsinriktningen gällande statliga myndigheters och kommuners samarbetsformer för att stärka möjligheterna till tillgänglig lokalt anpassad service i hela landet. För de statliga myndigheterna krävs ett speciellt regeringsbeslut med direktiv om deras medverkan i arbetet.

Kommunalisera arbetsförmedlingen

Vi anser att en stor del av Arbetsförmedlingens uppgifter bör hanteras av kommunerna. Det ger bättre helhetssyn på medborgarnas behov och det ger möjligheter till effektivare samordning och lokal anpassning av insatserna. Inom ramen för försöken med frizoner bör kommunerna erbjudas att ta över delar av Arbetsförmedlingens verksamhet.

Avslutning

Avslutningsvis vill vi betona vikten av att åtgärder skyndsamt vidtas, som bryter dagens sektorsvisa nedmontering av servicen på landsbygden. Det är nödvändigt att insatserna för att utveckla servicen i nya former samordnas mellan det offentliga, kommersiella och ideella. Nu är stora delar av landet på väg att mista sina förutsättningar för att på ett jämlikt sätt ta del av den offentliga servicen. Det är ett hot mot både tillväxten och demokratin.

Med vänlig hälsning

Karl-Erik Nilsson
Ordförande Hela Sverige ska leva

Inez Abrahamzon
Ordförande Hela Sverige ska leva

Bilagor:

Slutrapport lokala servicelösningar
Servicestrategi