



Svar på remiss Statliga servicekontor – mer service på fler platser

Fi2018/02198/SFÖ

Kommunens ställningstagande

Luleå kommun ställer sig generellt positiv till utredningens intentioner avseende förstärkt statlig service i hela landet utifrån servicekontor. Staten ser över sin samordning, eftersom det är kostsamt att myndigheter har parallella strukturer. Behovet torde vara likvärdigt inom kommunal sektor. Förutsättningarna för samarbetet mellan olika offentliga aktörer måste i vilket fall stärkas och eventuella hinder undanröjas. Det gäller särskilt i att dela information, utveckla service där flera aktörer är inblandade, hänsyn kring integritets- och säkerhetsaspekter, teknikutveckling, upphandlingar och stödverksamhet etc. Luleå kommun föreslår även att benämningen medborgarkontor i förordningen (2009:315) om samtjänst vid medborgarkontor ändras till annat begrepp.

Sammanfattning

Regeringskansliet har bjudit in till att lämna synpunkter på slutbetänkande Statliga Servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43). Remissvaren ska ha kommit in till Finansdepartementet senast den 11 september 2018. Myndigheter under regeringen är skyldiga att lämna svar på remissen. Kommunledningsförvaltningen har samordnat Luleå kommuns synpunkter.

Luleå kommun synpunkter

Bakgrund

Regeringen slutade den 7 september 2017 om direktiv till en särskild utredare med uppdrag att analysera och föreslå hur vissa statliga myndigheters lokala serviceverksamheter kan organiseras på ett mer sammanhållet sätt. Syftet är att säkerställa och stärka tillgången till grundläggande statliga service i hela landet. Delbetänkandet lämnades i december 2017 och gav förslag på vilken service Statens Servicecenter bör tillhandahålla avseende Försäkringskassas, Pensionsmyndighetens och Skatteverkets verksamheter. I slutbetänkandet tillkommer förslag som berör Arbetsförmedlingen, Migrationsverket, förarprovsverksamheten vid Trafikverket och ytterligare verksamheter. Vidare har övervägningar som aktualiserats beträffande rättsliga frågor, exempelvis inom integritetsområdet, och förslag till författningsändringar.



Utifrån analys av tillgänglighet i landet föreslås 27 nya servicekontoret inrättas.

Luleå kommuns synpunkter

Luleå kommun ställer sig generellt positiv till utredningens intentioner avseende förstärkt statlig service i hela landet. För Luleås del finns flera statliga myndigheter på orten där servicekontoren inte är samlokaliserade. Även på andra platser i Norrbotten kan samlokalisering bli aktuellt, men etablering på helt nya orter bedöms inte ske. Utredningen menar att lokal statliga service och digitala lösningar ska komplettera och understödja varandra. Vidare framförs att statliga myndigheter var och en för sig inte kan upprätthålla en kostnadseffektiv statlig service av hög kvalitet i hela landet. Tolkningen är att servicen i Luleå bli den samma om än på ett mer samordnat sätt. För Luleå kommun är några områden i utredningen särskilt intressanta:

- Utvecklingsriktning och möjliggörande om ökad samordning av offentliga service i hela landet.
- Uppdraget för Statens servicecenter
- Förordningen (2009:315) om samtjänst vid medborgarkontor.

Offentlig sektor står inför stora utmaningar avseende kompetensförsörjning, digitalisering och effektiviseringar av verksamhet. Dessa utmaningar gäller inom statlig, men i än större utsträckning inom kommunal sektor. Kan varje kommun var och en för sig upprätthålla en kostnadseffektiv service av hög kvalitet? Har alla förutsättningar för utveckling av digital självservice och personliga digitala möten, som nämns i rapporten? Staten ser över sin samordning, eftersom det är kostsamt att myndigheter har parallella strukturer. Behovet torde vara likvärdigt inom kommunal sektor. I detta skede är utgångspunkten att statliga service i första hand tillhandahållas i statliga regi. Dock kan det finnas viss service som kan vara aktuell att tillhandahållas i samverkan mellan stat, kommun eller annan aktör. Flexibilitet och långsiktighet i formuleringar är att förordna för att möjliggöra fortsatt utveckling av fler verksamheter och sektorer.

För medborgare och företagare är den inte alltid enkelt att förstå skillnader mellan vem som är servicegivare på statliga, regional eller kommunal nivå. Utredningen belyser bland annat ett alternativt förslag till lagändring utifrån samtjänst vid medborgarkontor. Utredningens förslag är då att "Lagen om gemensam, offentlig service" införs för att ersätta samtjänstlagen. Luleå kommun bedömer att detta är ett område som kommer att diskuteras och behöva hanteras, oavsett lagändring. Förutsättningarna för samarbetet mellan olika offentliga aktörer måste i vilket fall stärkas och eventuella hinder undanröjas. Det gäller särskilt i att dela information, utveckla service där flera



aktörer är inblandade, hänsyn kring integritets- och säkerhetsaspekter, teknikutveckling, upphandlingar och stödverksamhet etc.

Luleå kommuns medborgarkontor i Råneå är en central mötesplats för invånare och besökare i Råneå. Medborgarkontoret arbetar i samverkan med Råneå bibliotek och erbjuder information, samhällsvägledning samt stöttning av kommunal verksamhet. I förslaget framgår att Statens servicecenter ska utföra uppgifter enligt lagen (2004:543) om samtjänst vid medborgarkontor och denna förordning åt de statliga myndigheter som regeringen bestämmer. Benämningen av medborgarkontor i förordningen skapar viss förvirring eftersom ordet inte handlar om samtjänst mellan stat och kommun i praktiken eller om att exempelvis kommunala medborgarkontor regleras av samtjänstförfattningen. Kommunen styr själv över den verksamhet som bedrivs vid Medborgarkontoret i Råneå. Samverkan kan däremot vara aktuellt om det finns gemensamma nytta för stat och kommun. Luleå kommun föreslår därför att benämningen medborgarkontor i förordningen ändras till annat begrepp.

I likhet med erfarenheter från bildande av Luleå kommuns kundcenter betonar utredningen vikten av:

- Att digitalt ska vara förstahandsval i den offentliga förvaltningens verksamhet och i kontakt med privatpersoner, företag och andra.
- Att spontana besök i huvudsak ska ske via webb/digitala kanaler och personliga kontakter via servicekontor.
- Att besökare via servicekontor får hjälp med svar på frågor som dels är av allmän och enklare art, inklusive hjälp till självhjälp, dels är fördjupade och avser det egna ärendet eller beslutet.
- Att servicekontoren har tillgång till berörda verksamhetssystem.
- Höga kompetenskrav för servicehandläggare innefattande även erfarenhet från serviceyrken, goda kunskapar i informationssökning och användning av digitala tjänster.
- Former för styrning av serviceorganisationens verksamhet. Servicerådet föreslås bestå av generaldirektörerna för de myndigheter som ingått samtjänstavtal med Statens servicecenter.
- Former för reglering av samverkan, bland annat via samtjänstavtal, former för uppföljning, praktisk hantering av personuppgifter och allmänna handlingar etc.

För Luleå Kommun

Susanne Sjölund
Chef Servicekontoret