

KOMMUNSTYRELSENS FÖRVALTNING

Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning
Enheten för statlig förvaltning

Remissvar

Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43), Fi2018/02198/SFÖ

Sala kommun har beretts möjlighet att yttra sig över slutbetänkande Statliga servicekontor – mer service på fler platser.

SAMMANFATTNING

Sammantaget har Sala kommun inga synpunkter som avviker från utredningen.

Vi välkomnar arbetet med att öka tillgänglighet till lokal service för medborgare och lämnar följande kommentarer:

- Denna utredning innehåller analyser och kunskaper som även organisationer vid sidan om utredningen med fördel kan använda i sitt eget utvecklingsarbete. Det kan då bli en kostnadseffektiv förberedelse för framtida integrering i statliga servicekontor för ytterligare offentliga verksamheter än de som just nu är aktuella.
- Personlighet och professionellt bemötande är förmågor som är nödvändiga för att åstadkomma service av önskad kvalitet. Förmågor som är viktiga delar i servicekontorens kompetenskrav för de personer som ska utföra tjänster på servicekontoren.
- Som utredningen konstaterar tar förändringsarbete inom myndigheter och attitydförändringar hos allmänheten längre tid att genomföra än ett till två år. Uthållighet och flexibilitet är därför särskilt nödvändiga framgångsfaktorer.

Kommunstyrelsen

3 REGLERING AV VERKSAMHETEN VID SERVICEKANTOREN

Sala kommun har inga synpunkter som avviker från utredningen.

Vi vill särskilt poängtera:

Vikten av *adekvat kompetens och nödvändiga förutsättningar* för de handläggare som ska utföra tjänster samt att dessa faktorer behovsanpassas vartefter arbetet fortskrider.

Denna utredning innehåller analyser och kunskap som kan vara användbara i utvecklingsarbete även inom offentliga verksamheter som, i dagsläget, inte ingår i utredningen. Sådana verksamheter har möjlighet att dra nytta av hela eller lämpliga delar av utredningen i sitt eget utvecklingsarbete. Det kan då bli en kostnadseffektiv förberedelse för framtida integrering hos ytterligare offentliga verksamheter än de som nu är aktuella.

8 STÄRKT LOKAL STATLIG SERVICE OCH NÄRVARO

Sala kommun har inga synpunkter som avviker från utredningen.

I Sala finns ett servicekontor där Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Arbetsförmedlingen samverkar. Synpunkter som framförts till kommunen av medborgare handlar om förbättringspotential beträffande service, stöd och hjälp – ”på riktigt”. Vid besök på det lokala servicekontoret och i dialog med handläggare framgår att kontoret tycks fungera väl och att medarbetare har tillgång till stöd och kompetensutveckling.

9 UPPDRAG OCH VERKSAMHETSMÅL FÖR DEN NYA SERVICEORGANISATIONEN

Sala kommun har inga synpunkter som avviker från utredningen.

I myndigheternas kompetensutveckling och utbildning för servicehandläggare är personlig utveckling och professionellt bemötande viktiga inslag för att åstadkomma service av önskad kvalitet. Sakkunskap är inte tillräckligt. Begreppet kompetens inbegriper ”mjuka värden” som till exempel förmåga att *ge service* (inte bara informera) samt att erbjuda personliga möten som verkligen, av besökaren, upplevs som just *personliga* och av hög kvalitet. Enligt vår erfarenhet riskerar annars vissa möten (till exempel videomöten) att upplevas opersonliga. Medborgaren ska känna sig sedd, hörd och bekräftad.

10 DIMENSIONERING, FINANSIERING OCH BUDGET

Sala kommun har inga synpunkter som avviker från utredningen.

Som utredningen konstaterar tar förändringsarbete inom myndigheter och attitydförändringar hos allmänheten betydligt längre tid att genomföra än ett till två år. Uthållighet och flexibilitet är därför särskilt nödvändiga framgångsfaktorer - att följa upp och anpassa till ständigt aktuella förutsättningar och behov under arbetets gång.



Anders Wigelsbo (C)

Kommunstyrelsens ordförande