

Finansdepartementet

103 33 STOCKHOLM

REMISSVAR (Fi2009/7314)

Utveckling av lokal service i samverkan: Se medborgarna – för bättre offentlig service (SOU 2009:92)

Saco har tagit del av förslagen i utredningen Se medborgarna, SOU 2009:92, om en ny servicestruktur för kommunal och statlig service lokalt. Remissvaret har behandlats i Sacos styrelse den 13 april.

Saco anser att det visserligen finns väsentliga fördelar med arbetsätt som innebär samverkan, men att samverkan inte ett självändamål. Samverkan bör ske med respekt för myndigheters olikheter.

I remissvaret på det tidigare delbetänkande Styr samverkan, SOU 2008:97, avstyrkte Saco de flesta av utredningens förslag. Saco skrev att: ” ... utredningen sammantaget har misslyckats med uppgiften att föreslå lösningar som kan leda till bättre offentlig service för medborgaren.”

Saco anser inte att förslagen i det nya betänkandet Se medborgarna ger anledning till att förändra de uppfattningar som Saco gav uttryck för i det tidigare remissvaret. Huvuddelen av Sacos kommentarer i föreliggande remissvar rör därför förslag (eller delförslag) som har ändrats eller är nytillkomna i jämförelse med det tidigare betänkandet.

Utredningens förslag om servicecentrum

Gunilla Lyngfelt
Administrativa avdelningen
08-613 48 52
gunilla.lyngfelt@saco.se

Sveriges akademikers
centralorganisation
Box 2206
103 15 Stockholm
Besök: Lilla Nygatan 14
Tel växel: 08-613 48 00
Fax: 08-24 77 01
E-post: kansli@saco.se
www.saco.se

I betänkandet Se medborgarna utvecklar utredningen det tidigare förslaget om servicecentrum. Utredningen föreslår bland annat att minst ett servicecentrum ska finnas i varje kommun. Centret ska ha både statlig och kommunal personal. Den enskilde arbetstagaren vid ett center ska bara ha en arbetsgivare (någon av myndigheterna i samverkan), men ska utföra uppgifter åt flera. I enklare fall kan hela ärenden hanteras av tjänstemannen i servicecentrummet, i svårare erbjuds kunden hjälp att komma i kontakt med rätt myndighet. Servicecentrum ska inredas med avskärmningar eller särskilda rum för handläggning av känsliga individärenden.

Saco avstyrkte förslaget servicecentrum i remissvaret på delbetänkandet Styr samverkan. Denna uppfattning kvarstår.

En nyhet i Se medborgarna är förslaget om att tjänstemännen vid ett servicecentrum ska hantera myndighetsövergripande beslutsfrågor. I praktiken kan detta innebära att exempelvis en kommunanställd fattar beslut i frågor som normalt är Arbetsförmedlingens. I remissvaret på Styr samverkan hade Saco en utläggning om risker när det gäller skyddet av kundernas personliga integritet. Saco anser förslaget om att tjänstemän vid ett servicecentrum ska hantera myndighetsövergripande beslutsfrågor gör integritetsproblemen större. Riskerna är naturligtvis allra störst vid det lilla kontoret där återkommande kunder snabbt lär bli igenkända.

Även om Saco avstyrker utredningens förslag om Servicecentrum anser Saco att både statliga och lokala myndigheter, precis som på många håll sker, bör bejaka möjligheter att samverka där de finns. Huruvida samverkan då sker i form av servicekontor eller i annan form har Saco inga synpunkter på.

Utredningens förslag om resursgrupper

Utredningen föreslår att det i varje kommun ska det finnas en så kallad resursgrupp. Den ska bestå av specialister från kommunen (t.ex. socialtjänst och arbetsmarknadsråd) och från Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Resursgruppens insatser ska vara inriktade mot personer som är i utanförskap. Eventuell rehabiliteringsexpertis ska vid behov kunna tillföras gruppen. Ärenden till resursgruppen remitteras via ett servicecentrum.

Saco avstyrker förslaget om att resursgrupper ska finnas i varje kommun. Saco anser heller inte att utredningen tillräckligt har undersökt vad ett samarbete av det här slaget betyder för hanteringen av känsliga personuppgifter.

Ökad myndighetssamordning kan rimligtvis ibland vara en styrka. Samtidigt förutsätter ett gemensamt kraftsamlande av det här slaget ett väsentligt mer långtgående informationsutbyte mellan myndigheter än vad som finns exempel på idag. Myndigheters informationsutbyte är idag hårt reglerat och det finns det viktiga anledningar till. Samordning i en särskild resursgrupp skulle i praktiken kunna innebära att samtliga inblandade myndigheter känner till allt om en viss individ.

Utredningens förslag om servicevägledare:

Utredningen föreslår att en helt ny yrkeskategori, servicevägledare, införs. Förslaget är att servicevägledarens kompetens och arbetsuppgifter ska ligga mellan servicekontorens generallister och handläggarna i myndigheternas bakre linjer. Servicevägledaren ska ge allmän och fördjupad information och vägledning och ska få fatta beslut i vissa enklare ärenden med myndighetsutövning. Vägledaren ska också kunna lotsa kunden till rätt myndighet. Utredningen föreslår även att det ska finnas en särskild eftergymnasial yrkesutbildning för servicevägledare.

Saco anser att utredningen grovt överskattar nyttan av införandet av personalkategorin servicevägledare. Även för att besvara relativt ”enkla” frågor krävs vanligen relativt omfattande kunskaper om de olika myndigheternas respektive specialområden. Möjligheterna att genom generalistfunktionen servicevägledare avlasta myndigheternas specialister är därmed begränsade. Ett rimligt antagande är även att servicevägledaren för många kunder bara kommer att innebära ännu ett led på vägen till rätt sorts specialist. I så fall har kontakten med servicevägledaren ökat, snarare än minskat, avståndet till den aktuella myndigheten. I det fall förslagen om servicekontor, servicevägledare mm genomförs utan annan finansiering än den som föreslagits finns dessutom risk för att myndigheternas mer kvalificerade resurser utarmas.

I det fall förslaget om servicecentrum och personalkategorin servicevägledare skulle komma att genomföras anser Saco förslaget om en särskild utbildning för personalkategorin servicevägledare är onödigt. Ett eventuellt införande motiverar inte införandet av den föreslagna utbildningen. Behovet av utbildade kan tillgodoses ändå.

Utredningens förslag om reformernas finansiering:

Utredningen föreslår att huvuddelen av kostnaderna för att etablera och driva servicecentrum och servicepunkter finansieras inom ramen för respektive myndighets förvaltningsanslag och kommunens budget. Utöver detta räknar utredningen med att vissa kostnader kan täckas av medel för regional utveckling och landsbygdsutveckling samt genom att medlen för programområdet kommersiell och offentlig service utökas.

Saco anser att utredningen grovt underskattar förslagets kostnader. Saco anser att förslagen, såvida de inte sker som en utvidgning av befintlig verksamhet, riskerar att gå ut över de statliga myndigheternas specialistkompetenser. Detta problem förstärks av att utredningens förslag om införande av servicecentrum rimligtvis binder upp relativt

omfattande statliga resurser lokalt. Underfinansiering samt inlåsning av resurser kan bli ett hinder när statliga myndigheter behöver effektivisera och behovsanpassa sina verksamheter. Saco anser heller inte att kostnaderna för utredningens förslag harmonierar med de vinster som förslagen, fullt finansierade, kan tänkas ge.

Sacos tidigare remissvar på utredningens delbetänkande Styr samverkan biläggs.

Med vänlig hälsning
Sveriges akademikers centralorganisation

Anna Ekström

Ossian Wennström