



Remissyttrande – DS 2020:29 En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning, Ert dnr: Fi2020/05128

Beslut och motivering

Kommunstyrelsens ordförande lämnar efter delegationsbeslut följande remissvar på slutredovisning av En utvecklad organisation för statlig service DS 2020:29.

Uppdraget enligt uppdragsbeskrivningen

Utredningens uppdrag har varit att analysera och föreslå hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas. Enligt uppdragsbeskrivningen ska uppdraget genomföras i två steg där det i den första delen ingick att föreslå lämpliga platser där statliga servicekontor bör etableras. I del två av uppdraget som redovisas i denna slutrapport har ingått

- ✓ analysera och föreslå vilka ytterligare statliga myndigheters serviceverksamheter som kan anslutas till den organisation för lokal statlig service som Statens servicecentrum ansvarar för,
- ✓ analysera möjligheterna till andra former av statlig servicesamverkan samt belysa möjligheter och hinder för servicesamverkan mellan den statliga förvaltningen, kommuner och regioner i syfte att främja sådan samverkan,
- ✓ analysera de rättsliga förutsättningarna för ett genomförande av förslagen och vid behov lämna nödvändiga författningsförslag,
- ✓ analysera de integritetsfrågor som kan aktualiseras om handläggare vid Statens servicecentrum får tillgång till fler myndigheters verksamhetssystem,
- ✓ identifiera vilka krav på informationssäkerhet som förslagen medför,
- ✓ föreslå hur det med eventuella uppdrag, ändringar av berörda myndigheters instruktioner, överenskommelser mellan myndigheterna eller andra åtgärder kan säkerställas att Statens servicecenter och berörda myndigheter samarbetar i fråga om den samlade organisationen för lokal statlig service och att ansvarsfördelningen är tydlig för var och en av myndigheterna, och
- ✓ redovisa vilka bedömningsgrunder och avvägningar som ligger till grund för analyserna och förslagen

Synpunkter och kommentarer

Kap 6 Fördjupad analys av nya platser för servicekontoren

I detta kapitel lyfts att utbyggnationen handlat om att uppnå ökad statlig närvaro i syfte att få både mer tillgänglig service och ökad legitimitet för staten. Vidare framgår att ett grundläggande syfte är att kunna erbjuda kunder ett personligt, fysiskt möte som sedan ställs mot kostnadseffektivitet samt tillräckligt stort kundunderlag. Det omnämns även att det inte finns några tydligt uttalade kriterier för hur tillgängligheten ska definieras, exempelvis i termer av längsta acceptabla avstånd för en medborgare till ett lokalt servicekontor.

Kommentar

I det här stycket presenteras en områdesindelningen för tillgänglighet i fyra delar, bland dessa har vi svårt att belysa annat område än Gles- och landsbygd då övriga områden som lyfts fram ej är tillämpliga för vår kommun.

Inledningsvis ställer vi oss frågande till att uttalade kriterier för hur tillgänglighet till service ska mätas inte återfinns i utredningens förslag. En huvudsaklig utgångspunkt bör vara att samtliga medborgare i landets kommuner skall ha tillgång till ett servicekontor inom ett rimligt avstånd. Vad ett ”rimligt” avstånd är bör därför definieras. För Arjeplogs del innebär det att medborgare och näringsidkare har ett avstånd om nio mil, enkel väg, till närmaste kontor. Ett längre avstånd till service förutsätter goda kommunikationer, i Arjeplogs fall är det en utmaning att nå ett kontor med nuvarande kollektivtrafik. Vidare har de flesta kommuner en grupp invånare som har ett större behov av stöd och service, vi menar att en resa om nio mil till närmaste kontor inte är en gångbar lösning för många.

Begreppen ”tillgängligt stort kundunderlag” eller ”rimligt avstånd” gör att behovet av statlig närvaro försvinner och fokus hamnar istället på kostnadseffektivitet eller tillgängliga medel. En annan målbild hade kunnat vara att statlig närvaro ska säkras i alla kommuner och att därefter utgå från hur det kan möjliggöras utifrån avsatta medel. I sammanfattningen av betänkandet Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43) konstaterade man bland annat att i synnerhet medborgare, men även företagare, har behov av att personligen kunna möta myndigheter och få personlig service. Vi menar att statliga myndigheter ska finnas tillgängliga för alla.

Ser vi till medborgarperspektivet kan behovet av statlig service på en ort med färre än 10 000 invånare vara lika stort eller större än i en stad med 100 000 invånare. En fungerade statlig närvaro och service bidrar till levande samhällen. Lands- och glesbygd har en negativ utvecklingstrend och skall denna brytas behöver det offentliga Sverige bidra och tydligt signalera närvaro. Vi ställer oss också frågande till antagandet om att ett lägre invånarantal uteslutande innebär svårigheter avseende kompetens- och lokalförsörjning.

Arjeplogs kommun konstaterar att utredaren inte tagit del av den skrivelse som Region 10 sänt in gällande vikten av statlig närvaro och inte heller av betänkandet Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43).

Tillgång till statlig service bör vara en självklarhet i alla kommuner, om det säkerställs genom statliga servicekontor eller via kommunal samverkan är i nuläget sekundärt.

Kap 7 Förutsättningar för att ta med ytterligare myndigheter

Enligt uppdragsbeskrivningen ska analysen omfatta Kronofogdemyndigheten, Lantmäteriet (delar av), Polismyndigheten (delar av) samt utveckling av tidigare förslag avseende Centrala studiestödsnämnden och Trafikverket. Utredningen ska även hålla sig informerad om arbetet med att reformera Arbetsförmedlingen.

Kommentar

Det är positivt att utredningen analyserar möjligheterna att ansluta fler myndigheter till organisationen för lokal statlig service. Vi instämmer i det som framgår avseende de olika myndigheternas möjligheter att delta och omfattning av deltagande. Vi vill särskilt understryka vikten av att Arbetsförmedlingen kan delta som aktör. Utöver Arbetsförmedlingen vill vi även lyfta fram Polismyndighetens serviceverksamhet samt Kronofogdemyndigheten som för oss prioriterade myndigheter då det gäller fysisk närvaro.

Kap 9 Andra former av samverkan

Enligt uppdraget ska utredningen analysera möjligheterna till andra former av statlig servicesamverkan samt belysa möjligheter och hinder för servicesamverkan mellan den statliga förvaltningen, kommuner och regioner i syfte att främja sådan samverkan. I uppdragsbeskrivningen nämns särskilt samverkan mellan stat och kommun och andra former för tillhandhållande av service via så kallade servicepunkter.

Kommentar

Arjeplog kommuns förväntan är att det ska finnas ett statligt servicekontor i varje kommun, storleken kan dock vara varierande. Ett bärande skäl till detta anges i kap 6, där utredaren konstaterar att utbyggnaden dels syftar till ökad statlig närvaro, dels till mer tillgänglig service och dels till ökad legitimitet för staten och det offentliga Sverige. Om det inte går att uppnå så måste den fysiska kontakten, direkt eller indirekt, till statliga myndigheter säkras på andra sätt.

Vi konstaterar att det pågår en utveckling i vilken myndigheters arbete mot mer digitala arbetssätt skapar ett utanförskap för de medborgare som inte kan tillgodogöra sig den digitala tekniken. Det skapar i sig en förskjutning som innebär att en kommun förväntas utgöra ett stöd i större utsträckning. Säkerställs inte tillgång till servicekontor inom rimliga avstånd för medborgare är det därför väsentligt att ytterligare utreda frågan om servicepunkter.

För vår kommun handlar det redan idag om att många vänder sig till oss med frågor som egentligen hör hemma hos en av i utredningen omnämnda myndigheter. Vi har

bland annat en åldrande befolkning som inte alltid är bekväm med att nyttja digital kommunikation de gånger man behöver nå en myndighet. Medborgare efterfrågar det personliga mötet och finns inte myndigheten fysiskt tillgänglig så vänder man sig till kommunen för hjälp och stöd. Med detta vill vi inte säga att kommunen per automatik kan agera i olika myndigheters ställe utan snarare konstatera att en minskad statlig närvaro ställer ökade krav på kommunen.

Även när en medborgare har viljan och förmågan att nå en myndighet digitalt så utgör den digitala infrastrukturen, tillgång till Internet, en begränsning som är svår att påverka kortsiktigt. Vi är en kommun i extrem glesbygd med stora avstånd vars medborgare som bor i kommunens västra del kan ha upp emot 15 mil, enkel väg, till närmaste servicekontor. Bristfällig tele- och datakommunikation utgör en försvårande omständighet.

I ett scenario där en direktsamverkan blir aktuell mellan myndighet och kommun anges att Statens servicecenter inte kan vara mellanhand. Vi anser att Statens servicecenter åtminstone bör ha en samordnande roll. Vi kan inte stå inför en situation där det är upp till varje enskild kommun att ”jaga” respektive myndighet och be om att få starta upp en samverkan. Ramen bör vara att Statens servicecenter ansvarar för att sammankoppla respektive myndighet med aktuell kommun, när så är gjort kan det tänkas att ansvaret övergår till kommunen och myndighet.

Avslutningsvis, när Arjeplogs kommunhus Tingsbacka byggdes i början av 1990-talet var det ett uttalat mål att platsen skulle utgöra ett medborgarkontor. Det fanns en samverkan mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Polisen, Länsstyrelsen samt kommunen. Förutom att man befann sig under samma tak så hade man en gemensam reception och gemensam växel. Som medborgare kunde man då genom att besöka en plats nå samtliga myndigheter och få svar på flertalet frågor. Detta är tyvärr sedan länge avvecklat och idag finns Polisen kvar med helt egen verksamhet liksom en liten del av Länsstyrelsen (Fjällenhets) utan någon form av formell samverkan. Att verksamheten föll var huvudsakligen beroende på rådande sekretess övermyndighetsgränserna vilket idag borde gå att överbrygga.

Med denna bakgrund ser vi från Arjeplogs sida det som positivt om ett ”Medborgarkontor” gick att återuppliva som alternativ till ett Statligt servicekontor. Arjeplogs kommun utgör gärna pilotkommun om det skulle bli aktuellt att utreda sådana former av samverkan.

Isak Utsi
Kommunstyrelsens ordförande