

Remissyttrande – slutredovisning – En utvecklad organisation för lokal statlig service

Uppdraget enligt uppdragsbeskrivning:

Utredningens uppdrag har varit att analysera och föreslå hur serviceverksamheten vid de statliga servicekontoren kan utvecklas. Det handlar främst om på vilka orter nya servicekontor bör etableras och om fler myndigheter bör knytas till servicesamverkan.

Utdrag ur slutredovisningen:

6 Fördjupad analys av nya platser för servicekontor

6.1.1 Motiven för servicekontor

Motiven har handlat om att uppnå ökad statlig närvaro i syfte att få både mer tillgänglig service och ökad legitimitet för staten, samtidigt som samverkan antas underlätta kostnadseffektivitet.

6.1.2 Detaljerade kriterier saknas

Motiv - “(öka tillgången till grundläggande statlig service i hela landet, bidrag till att hålla ihop landet och öka förtroendet för de statliga myndigheterna) tolkas som att nya servicekontor borde etableras på många ytterligare platser, och kanske även i mer glesbefolkade områden. Ett grundläggande syfte med servicekontor är att kunna erbjuda kunderna ett personligt, fysiskt möte - i linje med det skulle kunna hävdas att samtliga medborgare bör ha tillgång till ett servicekontor inom nära avstånd. Å andra sidan talar **betoningen av kostnadseffektivitet för att servicekontor i sitt upptagningsområde bör ha ett tillräckligt stort kundunderlag. Med hänsyn till befolkningsstrukturen i gles- och landsbygdsområden torde kundunderlaget där på många orter vara för litet för att det ska gå att motivera den investering som etablerandet av ett nytt servicekontor innebär. För att vara kostnadseffektivt behöver ett servicekontor också**

kunna bedriva sin verksamhet på ett ändamålsenligt sätt, vilket exempelvis kräver fungerande kompetens- och lokalförsörjning.”

“Med hänsyn till befolkningsstrukturen i gles- och landsbygdsområden torde kundunderlaget där på många orter vara för litet för att det ska gå att motivera den investering som etablerande av ett servicekontor innebär. För att vara kostnadseffektivt behöver ett servicekontor också kunna bedriva sin verksamhet på ett ändamålsenligt sätt vilket exempelvis kräver fungerande kompetens- och lokalförsörjning”

Synpunkter:

Rapporten utgår från befolkningsmängd och antagandet att med låg befolkning finns ej kompetens- och lokalförsörjning. Vilken grund finns för det antagandet? Utredningen gör det enkelt för sig att dra kopplingen att låg befolkningsmängd automatisk innebär brist på kompetent personal. Dessutom ger staten aldrig möjlighet för gles- och landsbygd att öka inflyttningen genom en breddad arbetsmarknad. Vi anser att detta är en förenklad analys att skylla svårigheten att rekrytera på glesbygden. Detta är ännu ett exempel på ett urbaniseringsdrivande arbetssätt. En annan aspekt på kompetensförsörjningen är att det inte är enkelt att locka personer till en verksamhet som systematiskt monterats ned under flertal år, som ständigt hotas av nedskärningar.

Utredarna i rapporten har tittat på balansen mellan statlig närvaro i hela landet, kostnadseffektivitet och beslutad budgetram. I denna rapport har utredarna tagit sikte på kostnadseffektivitet baserat på antagandet att ju lägre befolkning på en plats desto sämre kostnadseffektivitet, det vill säga färre kunder. Man har inte tittat på behovet som en plats har, behovet av statlig service på en ort med mindre än 10 000 innevånare kan vara större än på en plats med 100 000 om man tittar från ett individperspektiv. Gör vi synfältet större så är statlig närvaro på en ort en signal till att här satsar vi och tror på utveckling. Utredarna pekar också på omöjligheten att etablera statliga servicekontor i hela landet beroende på den beslutade rambudget. De utredarna inte tittat på i rapporten är betydelsen av statlig närvaro i hela landet och hur den kan bidra till befolkningsutveckling.

I Västerbotten har servicekontor etablerats i orterna Åsele, Storuman och nu pekas Nordmaling ut som etableringsplats. Dessa tre kontor är fördelade över en 55 186 km² geografisk yta och med en befolkningsmängd på 270 154 individer.

Västerbotten är den mest expansiva regionen i Sverige med nya etableringar som kommer att behöva inflyttning från andra regioner och länder för att klara kompetensförsörjningen i både offentlig och privat sektor. Att statliga myndigheter lämnar vår region och främst de mindre kommunerna är förödande. Ett statligt arbetstillfälle i Norsjö motsvarar 240 i Stockholm!

Det är av yttersta vikt att regeringen stärker den statliga närvaron och statlig service i hela landet. I det arbetet vill vi peka på de geografiska skillnader som finns i vårt land. Att strikt tillämpa den nuvarande indelningen i FA-regioner är olyckligt när resultatet blir att ett antal kommuner blir utan statlig närvaro. Utredningen säger bl.a.: Förtroendet för de statliga myndigheterna och samhällets institutioner kan stärkas genom en väl utvecklad lokal statlig närvaro och service.

Lokal närvaro sker INTE genom att servicen finns 100 km bort. Kravet är självklart: Statliga servicekontor i alla kommuner!

I sammanfattningen av betänkandet Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43) – kan man bland annat hitta följande skrivningar: Utredningen konstaterade i delbetänkandet att i synnerhet medborgare, men även företagare, har behov av att personligen kunna möta myndigheter och få personlig service. Statliga myndigheter ska finnas tillgängliga för alla. Lokal statlig service är särskilt viktigt för dem som har svårigheter med det svenska språket, de med vissa typer av funktionsnedsättningar och de som är ekonomiskt utsatta. Utredningens bedömning är att servicekontoren i dag tillhandahåller sådan hjälp att den enskilde kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ges i den utsträckning som är lämpligt med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndigheternas verksamhet.

Det kan konstateras att utredarna i rapporten inte tagit del av den skrivelse som Region 10 skickat in eller betänkandet Statliga servicekontor – mer service på fler platser (SOU 2018:43).

Utdrag ur slutredovisningen:

9 Andra former av samverkan

9.1 Service via kommuner och servicepunkter

9.1.3 Utredningens övervägande

Utredningens bedömning: Sedan flera decennier finns regler som möjliggör för statliga myndigheter att genom avtal låta kommuner utföra vissa uppgifter för myndighetens räkning, och vice versa. Förutsättningar för samverkan mellan statliga myndigheter och kommuner, och även gentemot servicepunkter, skulle sannolikt underlättas i vissa avseenden om Statens servicecenter kunde agera mellanhand i dessa relationer. Med hänsyn till nuvarande ansvarsfördelning är det dock inte lämpligt att Statens servicecenter fungerar mellanhand i samverkan med kommuner. En ny ordning skulle kräva omfattande övervägande som ligger utanför utredningens uppdrag. Mot denna bakgrund är utredningens samlade bedömning att det för närvarande inte finns skäl att vidta några särskilda

åtgärder i syfte att öka möjligheterna att tillhandahålla statlig service genom servicesamverkan med kommuner och via servicepunkter.

...

Utredningen kan konstatera att det finns etablerade former för sådan samverkan. I synnerhet vad gäller servicesamverkan mellan statliga myndigheter och kommuner har det i flera decennier funnits bestämmelser som möjliggör för statliga myndigheter att genom avtal låta kommuner utföra viss service för myndighetens räkning, och vice versa. Erfarenheten visar dock att dessa möjligheter i praktiken har utnyttjats i liten utsträckning. Utredningen har inte tillräckligt underlag för att närmare avgöra varför nuvarande samverkansmöjligheter inte utnyttjats mer. En del av svaret torde dock ges av de resonemang som fördes av Servicekontorsutredningen. Denna övervägde andra sätt – än nya servicekontor – att utvidga den statliga servicen till fler platser, till exempel genom samverkan med kommuner. En sådan samverkan skulle enligt Servicekontorsutredningen exempelvis kunna innebära att kommunala tjänstemän ger viss service avseende statliga myndigheter, att videomötesrum inrättas i bibliotek där besökare kan få tala med handläggare vid ett servicekontor eller att servicehandläggare en gång i veckan finns på plats på kommunala medborgarkontor för att svara på frågor från medborgare och företag. Servicekontorsutredningen menade dock att dessa alternativ bör vägas mot det förväntade antalet besökare, kostnader och vilken samhällsnytta de förväntas kunna tillföra. Utredningen bedömde att besöksantalet med all sannolikhet skulle vara lågt på de platser där något av de nämnda alternativen skulle kunna vara av intresse för att öka tillgängligheten till statlig service. Utredningen framhöll också att många besökares frågor vid servicekontoren kräver gedigen kunskap om berörda myndigheters verksamhet och även tillgång till myndigheternas respektive verksamhetssystem. Sammantaget bedömde Servicekontorsutredningen därför att det varken finns ett stort behov av dessa alternativ eller att de tillför tillräcklig nytta för besökaren.

Ökade tillgångar till grundläggande statlig service i hela landet står det i den statliga utredningen.

Hur ser det ut i Norsjö kommun?

I Norsjö kommun saknas statlig närvaro. Därför vore det lämpligt att införa servicekontor eller servicepunkter för medborgare där det finns anställd personal på plats som kan vara behjälplig med diverse digitalhjälp. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan är det som frågas efter mest och där personer med språkförbristning, psykisk och fysikfunktionsnedsättning behöver stöd i kontakten. Migrationsverket har flertalet placeringar i kommunen och bör också finnas lokalt representerade.

Norsjö kommun har en stor grupp människor (både födda i Sverige och nysvenskar) som har ett behov av stöd som verkligen kan hamna mellan stolarna. En resa enkel väg på 8 mil till Skellefteå för att nå ett servicekontor då även busskommunikationen är bristfällig är ingen lösning för dessa personer.

Servicekontorens målgrupper är de som har behov av ett fysiskt möte för sina kontakter med berörda myndigheter. Enligt regeringen är lokal statlig service särskilt viktigt för de som har svårigheter med det svenska språket, de med vissa typer av funktionsnedsättningar och de som är ekonomiskt utsatta.

Punkterna som är uppräknade nedan är ett axplock på sådant som olika grupper i samhället har behövt hjälp med. Problemet är att de återkommer med sina behov av hjälp vecka efter vecka och därmed belastar andra funktioner. Vilket ansvar har myndigheterna? Det är t.ex. inte bibliotekets uppgift att hjälpa till med sådan service och stöd till personer som behöver så pass mycket hjälp varje vecka.

- Ansökan om anhöriginvandring
- Ta ut kontoutdrag via bank-id och dosa (svårt integritetsmässigt)
- Inloggning till arbetsförmedling och uttag av uppgifter därifrån
- Hjälpt med att skriva dokument, spara, bifoga osv. som ska med i myndighetsansökningar
- Utskrifter, kopiering till ansökningar
- Hjälpt med att fylla i ansökningar och formulär, som när de söker till kurser eller jobb.

Norsjö kommun ser en tydlig trend genom myndigheternas utveckling till ett digitalt arbetssätt som skapar ett utanförskap för många innevånare som inte klarar av den digitala tekniken. En förskjutning sker till kommunerna. Den ökade belastning konstateras t.ex. på vårt lokala bibliotek. Norsjö kommun ser att utredningen borde fördjupas i de avseende som gäller servicepunkter.

Flertalet av ovanstående punkter ingår inte i bibliotekets ansvar och ska detta fortsätta måste myndigheterna ta sitt ansvar.

Arbetsförmedlingens omorganisation skapar stora glapp genom att de nu använder digital teknik för kontakt med arbetssökande och arbetsgivare. Det förväntas att individer tar eget ansvar och ha tillgång till både dator och internet för att kunna fullfölja de krav som åläggs individen. Det förutsätter också att arbetsgivare med arbetskraftsbehov anmäler detta digitalt.

Norsjö kommun ser att det finns en stor andel boende i kommunen som inte har tekniska kunskaper eller teknisk utrustning för att klara av den nya digitala världen.

Arbetsförmedlingens andra spår förutom att digitalisera tjänster är att köpa tjänst av extern aktör. I upphandlingsunderlag sker en systematisk diskriminering av glesbygden då behovsanalyser baseras på befolkningsunderlag där glesbygden utesluts. Externa aktörer som verkar eller vill etablera sig i våra områden kan därmed inte lägga anbud.

Sammantaget driver denna utredning på urbaniseringen i väldigt stora delar av landet och andemeningen i uppdraget – att öka tillgången till grundläggande statlig service i hela landet – tappas helt bort.

Norsjö kommun

Eleonore Hedman
Kommunchef