

**Finansdepartementet**

Avdelningen för offentlig förvaltning

Björn Hammarstedt

Remissammanställning över slutbetänkande av utredningen Utveckling av lokal service i samverkan: Se medborgarna - för bättre offentlig service (SOU 2009:92)

Den 31 maj 2007 gav regeringen en särskild utredare i uppdrag att stödja de statliga myndigheterna i deras arbete med att inrätta lokala servicekontor. Utredaren skulle också bland annat stödja andra samverkansinitiativ (dir. 2007:68).

Den 6 december 2007 beslöt regeringen att ett delbetänkande skulle avlämnas senast den 31 mars 2008, om behovet av förändringar i lagen om samtjänst vid medborgarkontor (dir. 2007:163). Genom tilläggsdirektiven tidigarelades översynen av lagen.

Den 4 april 2008 redovisades delbetänkandet Lättare att samverka – förslag om förändringar i samtjänstlagen (SOU 2008:34).

Den 18 september 2008 beslöt regeringen att utredaren i sitt arbete skulle beakta den ideella sektorns betydelse för utvecklingen av lokal service och ge lokala aktörer inom den ideella sektorn goda förutsättningar att medverka i utredningens fortsatta arbete (dir. 2008:109).

Den 14 november 2008 redovisades delbetänkandet *Styr samverkan – för bättre service till medborgare* (SOU 2008:97). Betänkandet sändes på remiss och en remissammanställning finns att tillgå hos Finansdepartementet (Fi2008/6714).

Den 17 november 2009 redovisade utredningen sitt slutbetänkande *Se medborgarna – för bättre offentlig service* (SOU 2009:92).

Remissförfarande för slutbetänkandet

Betänkandet *Se medborgarna – för bättre offentlig service* skickades den 13 januari 2010 på remiss till 197 instanser, och remisstiden pågick till och med den 15 april 2010. Sammanlagt inkom 160 instanser med yttranden.

Svarsfrekvens

	<i>Inbjudna</i>	<i>Svar</i>	<i>Svarsfrekvens (%)</i>
Inbjudna instanser	197	149	76
Myndigheter	43	43	100
Länsstyrelser	21	21	100
Kommuner	62	50	81
Landsting	4	3	75
Regionala självstyrelseorgan	2	2	100
Kommunala samverkansorgan	14	4	29
Samordningsförbund	5	4	80
Övriga	46	22	48
Ej inbjudna instanser		11	
Kommuner		3	
Samordningsförbund		1	
Övriga		7	
Totalt		160	

Följande åtta myndigheter har inkommit med remissvar, men har avstått från att lämna synpunkter på betänkandet: Brottsförebyggande rådet, Fiskeriverket, Förvaltningsrätten i Göteborg, Högsköleverket, Justitiekanslern, Justitieombudsmannen, Kommerskollegium och Sametinget.

En fullständig remisslista finns i appendix.

Innehåll

Sammanfattning av remissinstansernas synpunkter.....	5
2 Bakgrund.....	9
2.9 Hur har samtjänstlagen använts hittills?.....	9
3 Analys och bedömningar	9
3.1 Likvärdig tillgång till service.....	9
3.2 Drivkrafter bakom servicereformerna	10
3.3 Medborgarna och de statliga myndigheterna	10
3.4 Kommunal service och samverkan.....	13
3.5 Samtjänstlagen i verkligheten	13
3.6 Personer i utanförskap	14
4 Förslag till ny servicestruktur.....	14
4.2 Förtydliganden av strukturförslaget	15
4.3 En samordnare av den statliga servicen.....	25
4.4 Serviceorganisation för utanförskapet	27
4.5 Huvudmannaskap.....	31
5 Teknikstödd service	34
5.1 Uppföljning av förslagen på IT-området.....	34
5.2 Bredband	39
5.3 Personligt möte på distans.....	40
6 Servicevägledare.....	40
6.3 Servicevägledare – en ny yrkeskategori.....	41
6.4 Arbetsuppgifter och kompetenskrav	41
6.5 Servicevägledarens utbildning.....	44
6.6 Personer som assisterar vid servicepunkter	45
7 Ideella och privata aktörer	45
7.2 Uppgifter och villkor för aktörerna	46
7.3 Den ideella sektorns roll	47
7.4 Rollen för privata företag.....	49

8 Styrning – utvecklade förslag.....	50
8.3 Regeringens styrmedel.....	51
8.4 Förslag till ny servicestruktur.....	51
8.5 Rollerna på den regionala nivån.....	52
8.6 Kommunernas roll i styrningen.....	54
8.7 Rollen för de statliga myndigheterna.....	54
8.8 Integrering i regionala serviceprogram	56
8.9 Kopplingar till annat utvecklingsarbete	56
9 En central organisation för genomförandet	57
9.2 En interimistisk interdepartemental grupp.....	57
9.3 En samverkansdelegation.....	57
10 Ekonomiska konsekvenser och finansiering	58
10.3 Finansiering av förslagen	59
11 Vissa rättsliga frågor.....	62
11.3 Behovet av författningsreglering.....	62
11.4 Vissa ansvarsfrågor och arbetsrättsliga frågor.....	64
11.5 Hanteringen av personuppgifter	64
12 Konsekvenser av förslagen.....	65
12.3 Integrationspolitiska synpunkter	65
12.6 Jämställdhet mellan kvinnor och män.....	65
Appendix – Förteckning över remissinstanser.....	66

Sammanfattning av remissinstansernas synpunkter

Remissutfallet över utredningen är övervägande positivt. Utredningens ambitioner bejakas generellt, och förslagets inriktning har i allmänhet stöd av en majoritet av remissinstanserna. Förekommande kritik mot utredningen inriktas främst mot analysen av medborgarnas behov och förslagets konsekvenser och finansiering, samt mot detaljnivån i den föreslagna servicestrukturen och den tillhörande styrningen.

Kap. 3 Analys och bedömningar

Remissinstanserna instämmer i att alla medborgare ska ha likvärdig tillgång till service. Remissinstansernas bild av vad ”likvärdig tillgång till service” innebär varierar emellertid.

Många remissinstanser anser att utredningen inte har redovisat en tillräcklig analys av medborgarnas behov av service.

Flera myndigheter anför att varje myndighet har ett uppdrag som utgår från riksdag och regering. Myndigheterna anser att de utifrån sina uppdrag måste styra över den närmare utformningen av tillgänglighet och service.

Kap. 4 Förslag till ny servicestruktur

4.2.3 Servicecentrum och 4.2.4 Servicepunkter

Sammantaget är sju av tio remissinstanser positiva till förslagen om ny servicestruktur. Stödet är särskilt starkt bland kommuner och ideella organisationer. Bland dessa remissinstanser är närmare nio av tio positiva till att förslaget genomförs, och förslaget om servicecentrum ses som en direkt förutsättning för likvärdig tillgång till offentlig service.

Rikspolisstyrelsen ställer sig bakom förslaget på servicestruktur. De övriga sex utpekade servicemyndigheterna avstyrker däremot förslaget (Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket och Skattverket) eller anser sig inte kunna ta ställning på grund av brister i underlaget (CSN och Kronofogden).

Tolv länsstyrelser av de tjugo som yttrat sig är positiva, om än med vissa reservationer avseende exempelvis finansiering och möjligheterna till lokal anpassning av serviceutbudet. Fyra länsstyrelser är däremot negativa, bland annat mot bakgrund av att behovsanalys och konsekvensanalys anses vara bristfällig. Fem länsstyrelser tar inte tydlig ställning till förslaget i sina yttranden om slutbetänkandet.

Bland övriga myndigheter är tolv positiva till strukturförslaget och sex negativa, medan fem inte uttryckligen tar ställning. Även bland de

återstående remissinstanserna som kommenterat förslaget (landsting, samordningsförbund och kommunala samverkansorgan, sammanlagt nio instanser) är klart fler positiva än negativa till förslagen om servicestruktur.

En samordnare av den statliga servicen (4.3)

Ett tjugotal remissinstanser har kommenterat förslaget att Arbetsförmedlingen ska samordna den statliga servicen i servicecentrumen. Kommuner och landsting är överlag positiva (tio av tretton) och Arbetsförmedlingen är villig att åta sig rollen som samordnare av de statliga myndigheternas service. Arbetsförmedlingen anför dock att konsekvenserna av förslaget måste utredas vidare. Övriga statliga myndigheter som kommenterat förslaget är däremot negativa (Bolagsverket, Försäkringskassan, IFAU, Pensionsmyndigheten och Skatteverket).

Serviceorganisation för utanförskapet (4.4)

Synpunkterna på förslaget om organisation för utanförskapet är delade. De statliga myndigheterna och länsstyrelserna ifrågasätter mervärdet av förslagen om serviceorganisation för utanförskapet, då samverkan redan pågår inom området.

Kommuner och samordningsförbund är positiva till resursgrupper, men meningarna går isär vad gäller försöksverksamhet. Flera samordningsförbund anför att det finns utvärderingar av tidigare försöksverksamhet och även av nu pågående rehabiliteringssamverkan.

Flera instanser – både kommuner och myndigheter – ser en risk för att resursgrupper blir ett extra steg mellan medborgarens första myndighetskontakt och faktisk hjälp.

Huvudmannaskap (4.5)

Utredningens förslag att en enda part ska vara driftsansvarig vid varje servicecentrum respektive arbetsgivaransvarig för varje anställd tas emot positivt av remissinstanserna. Flera statliga myndigheter ser dock svårigheter med separationen av drifts-, arbetsgivar- och förvaltningsansvar, då detta leder till en komplex organisation där bland annat styrning och uppföljning kan försvåras. Flera instanser av olika slag anför också att kommunen bör vara huvudman vid alla servicecenter. Riksarkivet anser att förslaget påverkar avsättningen av offentliga handlingar och arkivbildningen, och därmed myndighetens tillsynsuppdrag. Flera fackliga organisationer anser att förslagen är problematiska vad gäller ledarskap, ansvar och personalpolitik i verksamheten.

Kap. 5 Teknikstödd service

Närmare sjuttio remissinstanser har kommenterat någon del av kapitlet om teknikstödd service. Förslagen om e-legitimation, IT-standardisering, uppdrag om e-förvaltning till Post- och telestyrelsen samt personlig service på distans tas överlag emot positivt av remissinstanserna. Mottagandet av förslagen om telefonbaserad servicevägledning, gemensamma verksamhetsstöd, ”Min sida”, digitala klyftor och e-inkludering samt användning av teknikstöd är mer blandat.

Många remissinstanser anser att en utbyggd bredbandsstruktur i hela landet är ett villkor för att den nya servicestrukturen med service på distans ska kunna genomföras.

Kap. 6 Servicevägledare

Av drygt trettio instanser som kommenterat förslaget om en ny yrkeskategori är sjutton positiva och tretton negativa. Kommuner är i första hand positiva, medan statliga myndigheter och länsstyrelser är övervägande negativa. De fackliga organisationerna är delade i frågan.

Remissinstanserna avvisar överlag förslaget om särskild utbildning för servicevägledare. Om förslaget genomförs anser flera remissinstanser att det ska finnas möjlighet för validering av befintlig personal och att utbildningen ska förläggas till olika orter i landet.

Kap. 7 Ideella och privata aktörer

Flertalet remissinstanser är positiva till utredningens förslag om att icke-offentliga aktörer ska kunna bidra till ökad tillgänglighet till service. Vissa instanser ser dock risker för gränsdragningsproblem och en otydlig ansvarsfördelning mellan det offentliga och icke-offentliga. Förslaget om mobila servicepunkter tas emot positivt.

Kap. 8 Styrning – utvecklade förslag

Det råder stor uppslutning kring förslaget att regeringen ska styra genom instruktioner och uppdrag till myndigheterna och inte genom lagstiftning.

Förslaget att länsstyrelsen ska ha en samordnande roll i serviceutvecklingen tas sammantaget emot positivt. Tjugo remissinstanser (varav tretton länsstyrelser) är positiva till förslagen medan nio är negativa (främst myndigheter, bland annat Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket). Fem remissinstanser tar inte uttryckligen ställning (främst övriga länsstyrelser).

Remissinstanserna är delade vad gäller förslaget att länsstyrelsen ska utöva tillsyn av den statliga servicen.

Förslaget att integrera offentlig service i de regionala serviceprogrammen tas sammanfattningsvis emot positivt, men länsstyrelserna är delade i frågan.

Kap. 9 En central organisation för genomförandet

Drygt trettio remissinstanser har kommenterat förslaget om en samverkansdelegation, och förslaget tas emot positivt av de flesta. Flera instanser framhåller emellertid att arbetet måste samordnas med E-delegationen eller att man bör överväga att utvidga delegationens uppdrag med de föreslagna uppgifterna.

Kap. 10 Ekonomiska konsekvenser och finansiering

Många remissinstanser anser att utredningens analys av kostnader, besparingar och finansiering har stora brister. Få remissinstanser delar utredningens bedömning att reformen kan genomföras inom befintliga resursramar.

Utredningens förslag till finansiering röner blandade reaktioner från remissinstanserna. Det förslag som får störst stöd är att använda medel avsedda för regionala tillväxtåtgärder.

Kap. 11 Vissa rättsliga frågor

Närmare trettio remissinstanser har kommenterat de rättsliga frågor som utredningen diskuterar. Remissutfallet är övervägande positivt, men många instanser ser otydligheter och problem vad gäller ansvars- och integritetsfrågor.

2 Bakgrund

2.9 Hur har samtjänstlagen använts hittills?

Länsstyrelserna i Kalmar, Stockholm och Västernorrland anser att man bör följa upp och utvärdera nuvarande samtjänstlagstiftning, och undersöka orsaker till varför så få avtal har slutits.

3 Analys och bedömningar

Remissinstanserna instämmer i att alla medborgare ska ha likvärdig tillgång till service. Remissinstansernas bild av vad "likvärdig tillgång till service" innebär varierar emellertid.

Många remissinstanser anser att utredningen inte har redovisat en tillräcklig analys av medborgarnas behov av service.

Flera myndigheter anför att varje myndighet har ett uppdrag som utgår från riksdag och regering. Myndigheterna anser att de utifrån sina uppdrag måste styra över den närmare utformningen av tillgänglighet och service.

3.1 Likvärdig tillgång till service

Bedömning: Det ska finnas likvärdig tillgång till service över hela landet – motsatsen vore orimlig. En mångfald av lösningar behövs för att anpassa servicen till skilda lokala förutsättningar. Däremot behövs enhetliga, centralt beslutade riktlinjer för den offentliga förvaltningens fortsatta utveckling av servicelösningarna.

Remissinstanserna instämmer i att alla medborgare ska ha likvärdig tillgång till service. Remissinstansernas synpunkter på vad "likvärdig tillgång till service" innebär varierar emellertid. Vissa myndigheter tolkar uttrycket som att alla medborgare ska ha *lika* tillgång till service, vilket dessa remissinstanser är tveksamma till. Kronofogdemyndigheten anser att det inte är möjligt att skapa en helt och hållet likvärdig service utifrån skillnader i ålder, bostadsort, utbildning, individuella förutsättningar med mera. Försäkringskassan och Skatteverket anser att likvärdighet rimligen inte kan mätas i tillgång till en viss serviceingång, såsom personliga fysiska möten. Migrationsverket anser att perspektivet bör formuleras som "tillgång till likvärdig service", för att lämna utrymme för olika servicelösningar.

Remissinstanserna instämmer överlag i att det krävs en mångfald av lösningar för att servicen ska kunna anpassas till lokala förutsättningar. Detta betonas av såväl kommuner som myndigheter och länsstyrelser.

Remissinstanserna delar också bedömningen att det behövs en starkare nationell styrning av offentlig service. Det råder emellertid skillnader i synpunkter på hur styrningens detaljnivå och grad av obligatorium ska se ut. Dessa synpunkter framkommer utförligt i remissinstansernas yttranden om kapitel 4 och 8.

3.2 Drivkrafter bakom servicereformerna

Bedömning: Trots politiska signaler under lång tid bedrivs kommunal och statlig service bara undantagsvis i lokal samverkan. För att tillgång till offentlig service ska skapas enligt de politiska målen och i ett medborgarperspektiv, krävs en strategi för service i samverkan med styrning som verkar ovanför de enskilda myndigheterna och sektorsintressena.

Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan instämmer i att det behövs en strategi för serviceutvecklingen. ”Regeringen bör uttrycka en tydlig inriktning för service i samverkan som verkar ovanför de enskilda myndigheterna och sektorsintressena (Arbetsförmedlingen). ”Det är önskvärt att statsmakterna är mer tydliga och långsiktiga i sina strävanden om hur man vill att servicen till medborgaren ska utvecklas i framtiden” (Försäkringskassan).

3.3 Medborgarna och de statliga myndigheterna

3.3.1 Medborgarperspektivet

Bedömning: Trots att det är svårt att få fram skarpa bilder av medborgarnas servicebehov, måste kommuner och myndigheter anpassa sig till medborgarnas krav och förväntningar på hur servicelösningar ska etableras och vidareutvecklas.

Inga remissinstanser invänder mot att kommuner och myndigheter måste anpassa sig till medborgarnas krav och förväntningar på service. Många remissinstanser anför, i linje med utredningen, att medborgarkraven ska ges företräde när de kolliderar med myndigheternas beslut och lösningar. Detta anföras i ett gemensamt yttrande av Sveriges kommuner och landsting, SmåKom och Hela Sverige ska leva. Flera kommuner och organisationer har i sina enskilda yttranden instämt i denna skrivning (Bygdegårdarnas riksförbund, Inlandskommunerna, Krokoms kommun, Lantbrukarnas riksförbund, Malung-Sälens kommun, Nationellt resurscentrum för kvinnor och Våra gårdar). Även Länsstyrelsen i Västra Götaland, Storuman kommun och Studieförbundet Vuxenskolan har givit uttryck för motsvarande syn.

Många remissinstanser anser att utredningen inte har redovisat en tillräcklig analys av medborgarnas behov av service (Arbetsförmedlingen,

Arbetsgivarverket, Diskrimineringsombudsmannen, E-delegationen, Försäkringskassan, Kronofogden, Skatteverket, Statskontoret, Verket för högskoleservice, länsstyrelserna i Dalarna, Jämtland, Norrbotten och Östergötland samt kommunerna Huddinge, Simrishamn och Stockholm). Statskontoret anser att en behovsanalys rimligen bör ingå i regeringens beslutsunderlag, och inte vara ett led i förslagets genomförande.

Pensionsmyndigheten och Skatteverket anser att deras service idag är god, då kundundersökningar visar att medborgarna är mycket nöjda med såväl bemötande som service och tillgänglighet. Försäkringskassan och Skatteverket anser att de effektivitets- och verksamhetskrav som finns inte gör det möjligt att helt anpassa serviceutbudet till medborgarnas krav och förväntningar.

Bolagsverket ser en utveckling där behovet av personlig service inte kommer att vara detsamma inom en snar framtid.

Arbetsförmedlingen, IFAU och LO anser inte att ärenden behöver koordineras mellan myndigheter i den omfattning som utredningen beskriver.

Lantbrukarnas riksförbund (LRF) tror att utredningen hade vunnit på att även lyfta in företagarnas behov i sin analys.

3.3.2 Myndighetsperspektivet

Bedömning: Den tillgänglighet till service som de statliga myndigheterna har skapat är ett resultat av centralt fastlagda, likriktade organisationsplaner. Det har funnits litet utrymme för anpassningar till skilda lokala förutsättningar. Serviceutbudet är otillräckligt, särskilt i många lokala samverkanskontor. Samtjänst och tekniska hjälpmedel för personligt möte bör utökas i samtliga statliga kontor.

Sveriges kommuner och landsting, SmåKom och Hela Sverige ska leva med flera anser att det med nuvarande sektorsorganisation i offentlig förvaltning finns en konflikt mellan tillgänglighet, närhet, användbarhet etc. och viljan och möjligheten hos myndigheterna att lämna resurser för att tillgodose dessa krav.

Flera myndigheter anser att de utifrån sina uppdrag från riksdag och regering måste styra över den närmare utformningen av tillgänglighet och service (Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten). IFAU anser att det ur ett ansvarsperspektiv finns en poäng med att myndigheterna tillåts bestämma sin egen organisation. ”Rimligen ska ansvar och befogenheter följas åt”.

Tillväxtverket anger i sitt yttrande att ”den senaste tidens utveckling med en ökad centralisering är en naturlig följd av att myndigheter utvecklat sina verksamheter utifrån sina respektive uppdrag och egna mål. Detta är olyckligt ur ett företagar- och medborgarperspektiv.”

Länsstyrelsen i Uppsala anser att ”en förbisedd effekt av ’enmyndighetslösningarna’ är att regelstyrningen fått ökat genomslag på bekostnad av flexibilitet. Enmyndighetseffekten förstärker sålunda nackdelarna med den geografiska koncentrationen.”

Länsstyrelsen i Västernorrland konstaterar att utredningens förslag delvis är radikala, eftersom de går på tvärs med den rådande utvecklingen mot storskalighet.

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket delar inte uppfattningen att dagens serviceutbud är otillräckligt. Arbetsförmedlingen anför att myndigheten finns på flertalet orter i landet, samt erbjuder personliga möten på distans för medborgare i mindre orter. Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket hänvisar till att de 2011 kommer att ha servicekontor i 124 kommuner samt kompletterande serviceplatser. De anser också att en effektiv förvaltning bygger på att respektive myndighet har en enhetlig organisation, enhetliga arbets- och förhållningssätt samt ändamålsenliga stödsystem.

3.3.3 Konsekvenser för medborgarna

Bedömning: Myndigheternas ambitioner att effektivisera servicen genom att dirigera människor bort från personliga möten med tjänstemän till service med självbetjäning är begripliga. Men omställningstakten och ambitionsnivån måste anpassas till medborgarna och deras praktiska möjligheter och individuella förmågor att följa med.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket anser att ”utredningen är onyanserad och outvecklad gällande vad som menas med omställningstakt och ambitionsnivå. Utredningen strävar efter att synliggöra behovet av serviceanpassning till olika grupper, vilket är en bra ambition. Däremot saknas överlag en genomgripande analys ur ett tvärsektorielt perspektiv för att ge en bild hur lagda förslag slår på olika grupper.”

3.4 Kommunal service och samverkan

Bedömning: Kommuner som saknar en genomtänkt plan eller strategi för hur servicen bör vara ordnad på olika platser, har små utsikter att komma i dialog med de statliga myndigheterna för att få till stånd bra servicelösningar i samverkan.

Arbetsförmedlingen uppger att man sedan länge har ett väl utvecklat och etablerat samarbete med alla landets kommuner, och att det därmed finns goda förutsättningar för dialog även när kommunen inte har en servicestrategi.

Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten uppger att det i takt med att distansservicelösningarna byggs ut är naturligt för myndigheterna att göra detta ”i samklang med berörd kommun”.

Enligt Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket varierar sannolikt förutsättningarna och intresset från olika kommuner att delta i ett utvecklingsarbete i den riktning som myndigheterna för närvarande driver. Myndigheternas eget utvecklingsarbete hade enligt myndigheterna inte kunnat drivas på så snabbt om de hade varit tvungna att ta hänsyn till de olika kommunala beslutsprocesserna i respektive kommun.

3.5 Samtjänstlagen i verkligheten

Bedömning: Samtjänstlagen ger inte tjänstemännen någon säker vägledning om vilka förvaltningsuppgifter som kräver samtjänstavtal och vilka som får utföras utan sådant avtal. I många kontor får medborgarna mindre omfattande service än vad lagen tillåter.

Arbetsförmedlingen delar utredarens syn, och anser tillsammans med Skatteverket att den nya lagen om samtjänst och tillhörande förordning är ett steg i rätt riktning. Det skulle enligt Arbetsförmedlingen underlätta om de intentioner som fanns i förarbetena till lagen införs i förordningen, dvs. att det står myndigheterna fritt att själva överenskomma om vilka arbetsuppgifter som innefattar myndighetsutövning och som kan utföras av annan myndighet.

CSN och Tyresö kommun anser att det finns ett behov att tydliggöra vad som får göras inom ramen för samtjänstlagen. CSN anser att det skulle innebära stora fördelar för servicen om kommunala tjänstemän i större utsträckning kunde informera och vägleda kunder även på de statliga områdena.

3.6 Personer i utanförskap

Bedömning: Det ingår inte i utredningen att föreslå åtgärder för att samordna den kvalificerade handläggning och de tjänster som många människor behöver för att deras tid i s.k. utanförskap ska förkortas. Däremot är det viktigt att de människor som behöver sådana tjänster får service som går ut på att de lotsas till en organisation där deras problem tas om hand. Ingen ska få ”falla mellan stolarna”.

Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan delar utredarens syn. Försäkringskassan anser dock att utredningen definierar begreppet utanförskap alltför snävt utifrån arbetslöshet och långtidssjukskrivning, vilket enligt myndigheten exkluderar en rad andra variabler.

4 Förslag till ny servicestruktur

Sammantaget är sju av tio remissinstanser positiva till förslagen om ny servicestruktur. Stödet är särskilt starkt bland kommuner och ideella organisationer. Bland dessa remissinstanser är närmare nio av tio positiva till att förslaget genomförs, och förslaget om servicecentrum ses som en direkt förutsättning för likvärdig tillgång till offentlig service.

Rikspolisstyrelsen ställer sig bakom förslaget på servicestruktur. De övriga sex utpekade servicemyndigheterna avstyrker däremot förslaget (Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket och Skattverket) eller anser sig inte kunna ta ställning på grund av brister i underlaget (CSN och Kronofogden).

Tolv länsstyrelser av de tjugo som yttrat sig är positiva, om än med vissa reservationer avseende exempelvis finansiering och möjligheterna till lokal anpassning av serviceutbudet. Fyra länsstyrelser är däremot negativa, bland annat mot bakgrund av att behovsanalys och konsekvensanalys anses vara bristfällig. Fem länsstyrelser tar inte tydlig ställning till förslaget i sina yttranden om slutbetänkandet.

Bland övriga myndigheter är tolv myndigheter positiva till strukturförslaget och sex negativa, medan fem inte uttryckligen tar ställning. Även bland de återstående remissinstanserna som kommenterat förslaget (landsting, samordningsförbund och kommunala samverkansorgan, sammanlagt nio instanser) är klart fler positiva än negativa till förslagen om servicestruktur.

Ett tjugotal remissinstanser har kommenterat förslaget att Arbetsförmedlingen ska samordna den statliga servicen i servicecentrumen. Kommuner och landsting är överlag positiva (tio av tretton) och Arbetsförmedlingen är villig att åta sig rollen som samordnare av de statliga myndigheternas service. Arbetsförmedlingen anför dock att konsekvenserna av förslaget måste utredas vidare. Övriga statliga myndigheter som

kommenterat förslaget är däremot negativa (Bolagsverket, Försäkringskassan, IFAU, Pensionsmyndigheten och Skatteverket).

Synpunkterna på förslaget om organisation för utanförskapet är delade. De statliga myndigheterna och länsstyrelserna ifrågasätter mervärdet av förslagen om serviceorganisation för utanförskapet, då samverkan redan pågår inom området. Kommuner och samordningsförbund är positiva till resursgrupper, men meningarna går isär vad gäller försöksverksamhet. Flera samordningsförbund anför att det finns utvärderingar av tidigare försöksverksamhet och även av nu pågående rehabiliteringssamverkan. Flera kommuner och förbund förordar även att resursgrupper kopplas till Finsam.

Utredningens förslag att en enda part ska vara driftsansvarig vid varje servicecentrum respektive arbetsgivaransvarig för varje anställd tas emot positivt av remissinstanserna. Flera statliga myndigheter ser dock svårigheter med separationen av drifts-, arbetsgivar- och förvaltningsansvar, då detta anses leda till en komplex organisation där bland annat styrning och uppföljning kan försvåras. Flera instanser av olika slag anför också att kommunen bör vara huvudman vid alla servicecenter. Riksarkivet anser att förslaget påverkar avsättningen av offentliga handlingar och arkivbildningen, och därmed myndighetens tillsynsuppdrag. Flera fackliga organisationer anser att förslagen är problematiska vad gäller ledarskap, ansvar och personalpolitik i verksamheten.

I de följande avsnitten redovisas synpunkter som kompletterar resonemang i betänkandet. Resonemang som i första hand återger beskrivningar och argument i betänkandet har inte inkluderats. Den generella bild av remissutfallet som tecknas ovan bör därför hållas i åtanke vid läsningen av remissammanställningen.

4.2 Förtydliganden av strukturförslaget

4.2.1 Kontorsbenämningar

Utredningen anser att frågan om enhetlig benämning och gemensam logotyp för servicecentrumen bör anstå till genomförandefasen. Hofors kommun instämmer i utredningens skrivning. Landskrona kommun anser att kontorsbenämning med mera ska styras av lokala förutsättningar. Tillväxtverket anser däremot att en namn- och varumärkesstrategi för offentlig information och service bör tas fram.

4.2.2 Befintliga kontor vidareutvecklas

Förslag: Servicecentrum ska utgå ifrån den existerande organisationen med statliga lokala service- och samverkanskontor samt kommunala medborgarkontor (motsv.). De gjorda investeringarna och erfarenheterna i nuvarande kontor ska tillvaratas.

Arbetsförmedlingen ”delar utredarens syn att det är lämpligt att skynda långsamt”. Försäkringskassan och Skatteverket anser att den existerande

organisationen och det nya gemensamma kontorsnätet med servicekontor och serviceplatser bör utgöra basen för statlig service. Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker vidare att serviceinnehållet ska variera utifrån behov och förutsättningar, eftersom de uppger sig sträva ”efter att erbjuda enhetlig och likvärdig service i hela landet och har krav på att upprätthålla kvalitetsnivå och rättssäkerheten i den service som ges”.

Arbetsgivarverket avstyrker förslaget att de statliga service- och samordningskontoren ska utvecklas till servicecentrum. Myndigheten bedömer att en vidareutveckling av de befintliga lokala servicekontoren skulle försvåras av att fler aktörer deltog i samarbetet kring myndigheternas service till medborgarna. Även IFAU, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket anser att obligatorisk samverkan med kommunerna riskerar att försvåra det pågående statliga samarbetet.

Länsstyrelsen i Kronobergs län och kommunerna Hofors, Stockholm samt Tyresö är positiva till utredningens förslag.

Länsstyrelsen i Örebro län och Samordningsförbundet i Botkyrka anser att befintliga kontor måste utvärderas innan man beslutar sig för en lösning för hur offentlig service ska tillhandahållas.

Trollhättans kommun anför att etablering av servicecentrum måste utgå från de lokala förutsättningarna, och att man inte med självklarhet kan utgå från eventuellt existerande kontor.

4.2.3 Servicecentrum

Förslag: I en kommun ska det finnas minst ett servicecentrum. Det kan också finnas mindre servicecentrum samt fasta och mobila servicepunkter. Servicecentrumen ska bildas genom att befintliga kommunala eller statliga kontor tillförs kompletterande kompetens och utrustning så att medborgaren kan få tillgång till både kommunal och statlig service på samma ställe.

Inledningsvis i detta avsnitt avhandlas remissinstansernas övergripande synpunkter på förslag om servicestruktur och servicecentrum. Därefter redovisas synpunkter på utredningens delförslag om serviceutbud och bemanning med mera.

Generella synpunkter på förslaget om servicecentrum

Kommunerna och ideella sektorn är positiva

Sveriges kommuner och landsting, SmåKom och Hela Sverige ska leva tillstyrker i sitt gemensamma yttrande att det i varje kommun inrättas minst ett servicecentrum. De ser servicekontoren som en direkt

förutsättning för medborgarnas möjlighet att oavsett bostadsort få tillgång till de välfärdstjänster som tillkommer hela befolkningen. De ser också servicekontoren som en viktig bas för annan offentlig, kommersiell och ideell service och en markering av att grundläggande service ska finnas i hela landet. Kommunerna Essunga, Högsby, Kil, Krokomb, Malung-Sälen och Storuman, samt organisationerna Bygdegårdarnas riksförbund, Inlandskommunerna, LRF, Nationellt resurscentrum för kvinnor, Studieförbundet Vuxenskola och Våra gårdar har i sina enskilda yttranden framfört samma ståndpunkter.

Kiruna tillstyrker utredningens förslag om servicestruktur, men befarar att förslaget att lokalisera servicecentret i centralorten kan innebära att kommunala resurser inte används ändamålsenligt. De kommunala resurserna riskerar att tas i anspråk på en plats där de inte självklart ger störst effekt.

Fackförbunden är delade ifråga om förslaget om servicestruktur. ST anför att en struktur och organisation för servicesamverkan redan är på plats, och att det inte finns några hinder för att hitta lösningar inom den struktur som redan är uppbyggd. LO anser inte att utredningen säkerställt att den föreslagna strukturen faktiskt ger bättre service, och avvisar därför förslaget. Även Saco avstyrker förslaget, bland annat mot bakgrund av integritetsperspektivet för medborgaren. SKTF och TCO stödjer däremot förslaget om servicecenter.

De sju utpekade servicemyndigheterna är överlag negativa

Arbetsförmedlingen avstyrker att det ska finnas minst ett servicecenter i varje kommun. ”En lösning av formerna för servicen av det slag som utredaren föreslår kan istället motverka syftet att åstadkomma en likvärdig service eftersom likvärdigheten naturligtvis också måste avse kvaliteten i den service som erbjuds. Myndigheterna bör i stället själva, i samråd med kommunerna, avgöra formerna för hur servicen tillhandahålls.”

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker också förslaget om servicecenter, eftersom de anser att det saknas analyser av behov, kostnader och andra konsekvenser. Myndigheterna anser också att förslaget är kostnadsdrivande, och Försäkringskassan och Skatteverket anför att ett effektivitets- och verksamhetsperspektiv talar för att varje myndighet själv ska avgöra utformningen av sin service utifrån sin kunskap om medborgarnas behov och efterfrågan.

Migrationsverket ”har tidigare ansett det som positivt med gemensam grundstruktur med servicekontor och servicepunkter.” Migrationsverket

avstyrker dock utredningens förslag, då myndigheten anser att utredningen brister i ”perspektivval, problemformulering och val av styrmodell.”

Rikspolisstyrelsen ställer sig däremot bakom utredningens förslag och anser att utredningen är väl genomarbetad och sätter fokus på viktiga och centrala aspekter av den service som lämnas till medborgarna.

CSN tycker att servicecenter skulle kunna vara en bra lösning och Kronofogden anser att idén är intressant och bör utvecklas. De två myndigheterna tar emellertid inte slutgiltigt ställning till förslaget, eftersom de anser att behovs- och kostnadsanalyserna inte är tillräckliga.

Länsstyrelserna är positiva, men med vissa förbehåll

En majoritet av länsstyrelserna är positiva till den föreslagna servicestrukturen (tolv av tjugoen är positiva), men flera betonar att strukturen måste kunna anpassas efter lokala förutsättningar och behov, samt att extra medel måste tillföras länsstyrelserna. Länsstyrelsen i Västmanland är positiv till skrivningen om att ett servicecentrum ska finnas i varje kommun om inte det av länsstyrelsen framtagna underlaget över behovet av förvaltningsservice föranleder en annan bedömning. Den flexibiliteten kan enligt länsstyrelsen komma att behövas.

Fyra länsstyrelser är negativa till förslaget om servicestruktur, då de anser att det saknas behovsanalyser och andra konsekvensbeskrivningar (Länsstyrelsen i Jämtlands, Norrbottens, Stockholms respektive Östergötlands län).

Övriga myndigheter är delade i frågan om servicecentrum

Arbetsgivarverket avstyrker utredarens förslag då verket anser att en behovsanalys saknas. Arbetsgivarverket pekar även på små enheters sårbarhet avseende tidsplanering, arbetsväxling, erfarenhetsutbyte, kontinuitet samt kompetensutveckling. Det anses även bli svårt med styrning och kontroll eftersom arbetsgivaren inte kommer att ha någon arbetsledning på plats i servicecentrumen. Detta perspektiv uppmärksammas även av IFAU, som dock inte tar ställning till förslaget om servicestruktur.

Bolagsverket ställer sig positivt till förslaget om servicecentrum, men med viss reservation. Med anledning av den framtida utveckling verket ser är kanske behovet av personlig service inte detsamma inom en snar framtid. Bolagsverket menar att det med hänsyn till tids- och kostnads-perspektiv samt långsiktig kanalstrategi bör övervägas i vilken mån det ska satsas på personlig service.

Handisam delar utredningens förslag men vill förtydliga att alla servicecentrum och all dess service ska vara tillgänglig och användbar även för personer med funktionsnedsättning. Denna fråga uppmärksammas även av Diskrimineringsombudsmannen och Konsumentverket.

IFAU anför att samverkan, partnerskap och nätverk gör det svårare att veta vem som ansvarar för vad. Styrning, kontroll, uppföljning och utvärdering försvåras som en följd, liksom medborgarens ansvarskrävande.

Skogsstyrelsen anser inte att förslaget möter medborgarnas behov, skapar kostnadseffektivitet eller uppnår målet att förbättra tillgängligheten till offentlig service i hela landet. Servicebegreppet bör enligt Skogsstyrelsen vidgas till att gälla medborgarens samtliga myndighetskontakter.

Serviceutbudet i ett servicecentrum

Förslag: I ett servicecentrum ska medborgaren få allmän och fördjupad vägledning och kunna klara av enklare ärenden. Åtminstone i de större servicecentrumen ska det vara möjligt att få beslut i vissa individrelaterade ärenden.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker att någon form av statlig myndighetsutövning ska utföras av kommunala tjänstemän. Enligt myndigheterna skulle detta innebära stora svårigheter med att säkerställa en enhetlig och likvärdig service över hela landet, och de är också tveksamma till i vilken omfattning denna funktion kommer att kunna vägleda medborgarna i myndigheternas ärenden. Myndigheterna anför även att ärendehandläggning på servicecentrum skulle innebära en omfattande omorganisering av verksamheten och en förändring av myndigheternas strategiska inriktning. Deras respektive verksamhetssystem skulle bli tillgängliga på ett stort antal servicecentrum, till skillnad från dagens läge där servicehandläggarna på servicekontor har en mycket begränsad tillgång till myndigheternas verksamhetssystem. De tre myndigheterna avstyrker förslaget, mot bakgrund av ovanstående kostnads- som säkerhetsaspekter.

Konsumentverket anser att kommunens konsumentvägledning samt budget- och skuldrådgivning ska vara en del av det kommunala serviceutbudet på respektive servicekontor. Denna service är efterfrågad, och de tjänstemän som arbetar med dessa frågor är vana att jobba med breda frågor.

Landskrona kommun betonar att de lokala förutsättningarna måste styra serviceutbudet, och kan inte tillstyrka något standardiserat utbud av tjänster vid servicekontoren. Även Torsby kommun anser att det måste finnas utrymme för lokala lösningar, men tycker ändå att det bör finnas ett minimikrav på vilken service som ska erbjudas. Malung-Sälens framför att medborgarnas särskilda servicebehov i en viss kommun bör präglade kontorens innehåll utöver grundinnehållet.

Trollhättans kommun vill särskilt poängtera vikten av tydlighet i ansvarsgränser mellan aktörerna inom servicecentrumet samt mellan servicecentrum och bakre linjens organisation. Det är enligt kommunen väsentligt att besökaren förstår vilken form av service som erbjuds och vilken funktion inom servicecentrum som handlägger vad.

Lötsning

Förslag: Om medborgarens ärende berör flera myndigheters verksamhetsområden, ska personen få svar eller vägledning avseende alla delarna i ärendet. Det kan i enkla fall skötas av den mottagande tjänstemannen eller, om ärendet kräver det, genom att personen får hjälp med kontakt eller lötsning till rätt myndighet.

Arbetsförmedlingen, IFAU och LO anser inte att ärenden behöver koordineras mellan myndigheter i den omfattning som utredningen beskriver. Enligt Arbetsförmedlingen visar de senaste mätningarna av service på de statliga servicekontoren att det är en mycket liten andel av besökarna som har ärenden till flera myndigheter vid samma tillfälle. Arbetsförmedlingen anser att utredningens förslag kommer att ge ett otydligt serviceutbud och en osäkerhet för medborgarna om vilken service som levereras var.

Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten vill fortsätta att utveckla och pröva i vilken grad myndighetsgemensamma servicehandläggare kan effektivisera och förkorta myndighetskontakterna. Detta hindrar inte att enskilda kommuner utvecklar egna serviceroller för att förbättra den enskildes vägledning på olika sätt.

Göteborgs stad betonar vikten av att servicecentrumet har en tydlig arbetsordning, exempelvis för när ett ärende ska lämnas vidare till respektive myndighet eller förvaltning. Utformningen på en sådan arbetsordning avgörs lämpligen lokalt i samverkan mellan respektive servicecentrums parter.

Trollhättans kommun anser att förslaget ställer krav på en mycket bred och djup kompetens hos handläggarna, och att kraven på

kommunikation mellan servicecentrum och bakre linjen inte får underskattas.

Se även remissinstansernas synpunkter på avsnitt 4.4.1 *Länk från service till kvalificerad handläggning*.

Servicecentrumets bemanning

Förslag: Ett servicecentrum ska vara stadigvarande och tillräckligt bemannat. Både kommunal och statlig bemanning ska finnas i minst ett servicecentrum. Ett centrum ska ha minst tre anställda.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker förslaget, med hänvisning till att bemanning inte ska utgå från en fix siffra utan från behovet av service. Idag utgår bemanningen av de statliga servicekontoren från tillgängliga uppgifter om besöksstatistik, besöksströmmar och tillgänglighet.

Handisam anser att personal från länsstyrelsen ska bemanna servicecentrumen, exempelvis en dag i veckan, eftersom länsstyrelserna hanterar många frågor som har direkt intresse för den enskilda medborgaren.

Kommunerna Oskarshamn och Sundsvall anser att förslaget om bemanningens storlek är för detaljerat, och Sundsvalls kommun anför att frågan bör kunna lösas i avtal mellan deltagande parter utifrån lokala behov.

Samtjänst

Förslag: Samtjänstavtal upprättas mellan kommunen och de statliga myndigheter som ska leverera tjänster i ett servicecentrum, så att tjänstemännen där kan utföra alla förekommande arbetsuppgifter.

Arbetsförmedlingen ställer sig tveksam till förslaget om samtjänstavtal, då myndigheten anser att myndigheternas arbetsuppgifter bör utföras av myndighetsanställd personal. Därför är det ytterst tveksamt om kommunala tjänstemän ska ha möjlighet att fatta beslut som innebär statlig myndighetsutövning.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker en generell tjänstesamverkan med kommunerna, då myndigheterna ”strävar efter att erbjuda enhetlig och likvärdig service i hela landet och har krav på att upprätthålla kvalitetsnivå och rättssäkerheten i den service som ges.” Därutöver finns en risk för ”utarmning av myndighetsuppdraget och stora svårigheter med den praktiska hanteringen av ledning, styrning som att upprätthålla kompetens och kvaliteten i handläggningen med så

många olika kommunala huvudmän samt att ansvarfrågorna inte skulle vara hanterbara.”

Vilka statliga myndigheter ska bemanna servicecentrumen?

Förslag: Minst ett servicecentrum i kommunen ska vara bemannat med minst en statlig tjänsteman. Arbetsförmedlingen ska alltid ha en tjänsteman i centrumet. Om endast en statlig myndighet bemannar centrumet ska det vara Arbetsförmedlingen.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker förslaget, då myndigheterna anser att det endast ska finnas en huvudman per kontor vad gäller arbetsgivaransvaret och att alla anställda ska ha samma arbetsgivare. Utredningens organisationslösning medför enligt myndigheterna behov av att skapa strategiska överbyggnader för ledning, styrning, planering och samverkan. De tre myndigheterna anser att utredningen saknar analys av hur en sådan komplex och resurskrävande styrning ska fungera och vilka organisatoriska och ekonomiska konsekvenser detta medför. Utredningens förslag utesluter också att flera huvudmän ska kunna finnas inom ramen för konceptet, vilket Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker.

Länsstyrelsen i Västerbotten anser att både Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Polisen bör finnas i servicecentren. Även Länsstyrelsen i Västra Götaland anser att både Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ska finnas med. Malung-Sälens kommun anser att såväl Arbetsförmedlingen som Försäkringskassan och Skatteverket ska vara närvarande i alla servicecentrum.

Svenska kyrkan vill påtala vikten av samordning av tjänster och service från fler statliga myndigheter än vad som nämns i förslagen till servicecentrum och servicepunkter. Svenska kyrkan saknar förslag om närvaro av CSN, Kronofogdemyndigheten, Migrationsverket och Polisen.

Personligt möte på distans

Förslag: Servicecentrumen ska vara utrustade så att besökare kan få personligt möte på distans med tjänstemän i olika myndigheter, om så erfordras med teknisk assistans. På det sättet kan likvärdig tillgång till service ordnas i hela landet.

Det stora flertalet remissinstanser som kommenterat personliga möten på distans är mycket positiva. De invändningar som förs fram är att den pågående utvecklingen av distansservice bör få fortsätta att utvecklas och utvärderas (Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket), att det är av vikt att inte låsa in myndigheterna i en fast struktur (Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket) samt att

ökade möjligheter till personliga möten på distans inte får motivera att den fysiska närvaron avvecklas (Älvdalens kommun och Länsstyrelsen i Västerbottens län).

Länsstyrelsen i Jönköping påpekar att det finns människor som av rädsla för teknik, elallergi eller andra orsaker inte vill eller kan använda dator i sin kommunikation med omvärlden. För dessa individer måste det kunna erbjudas alternativa lösningar.

Se även remissinstansernas synpunkter på betänkandets avsnitt 5.3
Personligt möte på distans.

Samlokalisering och lokalfrågor

Förslag: Kommunal och statlig service samlokaliseras i gemensamt kontor för servicecentrum i den takt som det är praktiskt möjligt. Centrumet inreds med avskärmningar eller särskilda rum för handläggningen av känsliga, individanknutna ärenden.

Arbetsförmedlingen ser fördelar med samlokalisering med kommunen vad gäller distansservicelösningar. Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker däremot förslaget om obligatorisk samlokalisering av kommunal och statlig service, då de anser att ett krav på samlokalisering kan medföra onödiga omflyttningar av verksamheter och därmed stora kostnader. På vissa orter kan det dock vara lämpligt att utifrån verksamhets- och effektivitetsaspekter ha lokalsamverkan för kommunal och statlig service.

Öppettider

Förslag: Ett servicecentrum ska ha öppettider som passar besökarna. Öppettiderna ska kunna variera med efterfrågan.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket anser att tillgänglighet alltid måste ställas mot efterfrågan och kostnad. De anför att statliga myndigheter själva måste kunna ta beslut om öppettider utifrån behov och effektivitet.

4.2.4 Servicepunkter

Förslag: En kommun kan etablera servicepunkter på lämpliga platser, i valfritt antal och med olika utformning, beroende på lokala behov. På en servicepunkt kan det finnas en dator och eventuellt en kundtelefon som besökaren kan använda för att komma i kontakt med kommunala eller statliga myndigheter. Det ska vara möjligt att få hjälp med den tekniska utrustningen.

De sju utpekade servicemyndigheterna

Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan anser att det redan fungerar i enlighet med utredarens förslag på de orter där myndigheterna etablerat sig tillsammans med kommunen.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket anser att det pågående arbetet med kundarbetsplatser inom ramen för de statliga myndigheternas samverkan bör utvecklas och utvärderas. Försäkringskassan och Skatteverket anser också att teknikutvecklingen är mycket snabb och att det inte är lämpligt att i alltför hög detaljgrad reglera hur en lösning ska se ut.

CSN anser inte att förslaget om servicepunkter är motiverat. Var kunden befinner sig geografiskt har enligt myndigheten inte den betydelsen för servicebehovet. CSN anser att den tekniska utrustningen i stället ska placeras på färre ställen och där större grupper av människor med särskilda kontaktbehov finns, t.ex. vissa kommuners medborgarkontor, de föreslagna servicecentren och för CSN:s kundgrupper i anslutning till skolor och utbildningsanordnare.

Länsstyrelserna

De länsstyrelser som särskilt kommenterat förslaget om servicepunkter är positiva (Blekinge, Dalarna, Norrbotten och Västerbotten), eller har inte uttryckligen tagit ställning men lämnat vissa kommentarer.

Länsstyrelsen i Kronoberg är exempelvis tveksam till om servicepunkterna kommer att användas i någon större utsträckning. Länsstyrelsen i Norrbotten anser att förslaget är motiverat, men befarar att det kan vara svårt att genomföra på glesbygd eftersom det inte är givet att det finns lämpliga platser som lanthandel eller bibliotek att tillgå.

Övriga statliga myndigheter

Diskrimineringsombudsmannen anser att utgångspunkten måste vara att alla ska ha tillgång till ett servicecentrum på rimligt avstånd från hemmet. Den service som kan tillhandahållas vid en servicepunkt är begränsad och det kan också tänkas att människor av integritetsskäl inte vill utnyttja servicepunkter för att komma i kontakt med myndigheter i frågor av känslig natur.

Tillväxtverket anser det lämpligt att etablera servicepunkter i exempelvis en lanthandel eller bensinmack, men understryker vikten av att handlaren får ersättning för de tjänster som utförs och för de utrymmen som ställs till förfogande. Tillväxtverket ställer sig i övrigt frågande till varför inget statligt ansvar skall tas för driften av servicepunkter.

Verket för högskoleservice anser att servicepunkter är en rimligare ansats än servicekontor för att ge medborgarna stöd och vägledning i olika myndighetskontakter.

Kommuner och ideella organisationer

SKL, SmåKom och Hela Sverige ska leva – samt en rad enskilda kommuner och medlemsorganisationer – tillstyrker förslaget om fasta servicepunkter. De anser att även privata och ideella aktörer ska kunna delta i en sådan lösning, och att lantbrevbärare ska kunna erbjuda mobila servicepunkter. Instanserna anför att långsiktiga avtal krävs för servicens kvalitet och varaktighet och för personalens successiva kompetensutveckling.

Trollhättans kommun anser att beslut om servicepunkt ska kunna fattas av en statlig myndighet likaväl som av en kommun.

Jönköpings läns landsting anser att servicepunkter med fördel kan förläggas till landstingens lokaler för primärvård och folktandvård.

Simrishamn motsätter sig förslaget om servicepunkter. Enligt kommunen känns servicepunkterna som en onödig, gammaldags och passiv lösning, och det anses fel att flytta ut IT-teknologin till t.ex. lantbrevbärarna i stället för att gynna teknikutvecklingen i hemmen.

4.3 En samordnare av den statliga servicen

Förslag: Arbetsförmedlingen ges nationellt ansvar för att samordna driften av de statliga myndigheternas service i servicecentrumen. Ansvaret ska bl.a. avse administrativa uppgifter och gemensamma insatser för utveckling av teknikstödet, den statliga personalens kompetensutveckling och samordningen med kommunsektorn.

Samordning på lokalt och regionalt plan

Förslag: Arbetsförmedlingen ska företräda de statliga myndigheterna i de servicefrågor som behöver samordnas på lokalt och regionalt plan. Förmedlingen ska ha tydligt mandat att agera för de övriga myndigheterna.

Behov av myndighetsgemensam samordning

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket anser att myndigheterna redan idag har funnit former som fungerar väl för deras samarbete, genom avtal där parternas intressen regleras.

Arbetsförmedlingen som statlig samordnare / Samordning på lokalt och regionalt plan

Arbetsförmedlingen är villig att åta sig rollen som samordnare av de statliga myndigheternas service, men anser att konsekvenserna av detta behöver utredas vidare. Idag har varje organisation ett eget verksamhetsansvar för servicen. Detta påverkar allt från ledning, styrning och kvalitetskontroll till kompetensutveckling av medarbetare. Erfarenheter av samverkan pekar på att det är speciellt viktigt att reglera den gemensamma ekonomin, långsiktigheten och den framtida kompetensutvecklingen.

Även kommunerna Botkyrka, Essunga, Halmstad, Hofors, Jönköping, Södertälje, Växjö och Örebro samt landstingen i Blekinge och Jönköping är positiva till förslaget om Arbetsförmedlingens samordningsroll.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker däremot förslaget om en samordnare av den statliga servicen. Försäkringskassan och Skatteverket anför att utgångspunkten måste vara att varje myndighet råder över sin egen verksamhet. De anser också att en kraftfull samordning av kundmötet skulle fordra att samtliga kundkanaler omfattades, vilket skulle innebära en mycket komplicerad ledning, styrning och samordning.

Även andra remissinstanser ifrågasätter ordningen att en särskild myndighet ska pekas ut som samordnare. Bolagsverket förordar visserligen att samordningen ska vara centralt placerad, men ställer sig tveksamt till om samordningsansvaret ska åvila en myndighet på det sätt som föreslås i utredningen. Verket anser att det behövs ytterligare utredning om så ska vara fallet – och vilken myndighet som i så fall är bäst lämpad – eller om det finns en annan lösning som är aktuell.

En annan invändning mot förslaget berör hur Arbetsförmedlingens kärnverksamhet kan påverkas av ett samordningsansvar i servicecentrumen. IFAU tror att det ur ett arbetsmarknadsperspektiv är bra att Arbetsförmedlingen koncentrerar sig på sitt grunduppdrag inom arbetsmarknadspolitiken. Trollhättans kommun frågar sig om Arbetsförmedlingen har rätt kompetens och resurser för uppdraget, och befarar att samordningsuppdraget påverkar kärnverksamheten negativt. Även LO befarar en försämring av Arbetsförmedlingens tjänsteutbud.

4.4 Serviceorganisation för utanförskapet

4.4.1 Länk från service till kvalificerad handläggning

Förslag: Hjälp till enskilda att få lotsning av sina ärenden till kvalificerad handläggning i myndigheters bakre linje, ska vara en obligatorisk funktion i servicecentrumen.

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket anser att de gemensamma samverkans- och servicekontoren och distansservicelösningarna redan idag fungerar som utredaren föreslår.

Kammarkollegiet ser en risk för att lotsningsfunktionen medför en osäkerhet för den enskilde om vad vägledarens befogenheter egentligen omfattar. Att servicehandläggaren skulle ta på sig rollen som den enskildes informatör och vägledare till myndigheterna kan enligt kollegiet lätt förväxlas med rollen som ombud. Redan idag har den offentligtanställda tjänstemannen en omfattande serviceskyldighet. Den mellannivå som ett system med servicevägledare innebär, förefaller både tids- och resurskrävande och förbättrar inte tillgången till service.

Trollhättans kommun anser att servicecentrum och servicepunkter inte ska etableras utifrån en integrationsaspekt, då det befaras kunna förstärka segregationen. Kommunen anser även att en konsekvensanalys bör göras där nyttan av en "extra nivå" för lotsning ställs mot åtgärder för bättre och tydligare information via andra kanaler.

Se även avsnitt 4.2.3 om lotsning.

4.4.2 Resursgrupper för utanförskapet

Förslag: I varje kommun ska det finnas en resursgrupp, som är en konstellation av specialister från kommunala förvaltningar, t.ex. socialtjänst och arbetsmarknadsnämnd, samt från Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Andra kompetenser, t.ex. rehabiliteringsexpertis, tillförs vid behov. Resursgruppen ska ta emot personer i eller med risk att hamna i utanförskap.

4.4.3 Mottagning av ärenden för fortsatt handläggning

Förslag: En resursgrupp ska ha en tydlig kontaktpunkt, en mottagning, för de ärenden som överförs från ett servicecentrum för att tas om hand i resursgruppen. Utsedda tjänstemän ska fungera som mottagare. Regeringen ska ge Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan i uppdrag att för deras del utse de tjänstemän som ska fullgöra mottagningsfunktionen.

Myndigheter

Arbetsförmedlingen anför att myndigheten redan idag samverkar med berörda parter kring individer som har behov av mer omfattande kvalificerat stöd.

CSN anser att förslaget om att införa resursgrupper för utanförskapet är intressant. CSN anser dock inte att gruppen bör vara samlokaliserad, utan fungera virtuellt och kallas samman när behovet finns.

Försäkringskassan avstyrker förslagen om resursgrupp och mottagningsfunktion. Samverkan och samarbete mellan myndigheter på individnivå måste ta sin utgångspunkt från individens behov och bör därför ske i olika former och konstellationer utifrån det faktiska behovet. Enligt Försäkringskassan har Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan redan det uppdrag som utredningen föreslår.

Socialstyrelsen avstyrker förslaget, då det är oklart vad resursgrupperna ska ha för arbetsuppgifter och status. Även personer ”i utanförskap” som inte tidigare har haft kontakt med myndigheter har oftast en uppfattning om vart de bör vända sig med sitt akuta problem eller sitt huvudproblem och om de är osäkra kan de få hjälp av de föreslagna servicevägledarna på servicecentrumen. När det gäller personer som redan har kontakt men en eller flera myndigheter finns oftast redan upparbetade kanaler.

Länsstyrelser

Länsstyrelsen i Blekinge påpekar att det redan finns upparbetade samarbeten mellan kommun, Arbetsförmedlingen och inom ramen för Finsam även med Försäkringskassan.

Länsstyrelsen i Kronoberg kan ställa sig bakom en sådan modell, men anser att det kan finnas andra lösningar som fyller motsvarande syfte. Exempelvis har Ljungby kommun och Tingsryds kommun tagit fram en modell som bygger på att en permanent organisation bildas med personal bland annat från kommunens socialförvaltning, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

Länsstyrelsen i Västerbotten är positiv till förslaget om resursgrupper.

Kommuner

Kommunerna Botkyrka, Essunga, Helsingborg, Hofors, Krokoms, Malmö, Malung-Sälen, Oskarshamn, Stockholm och Örebro är positiva till förslaget om resursgrupper. Sundsvalls kommun är däremot tveksam.

Botkyrka kommun ser mottagningsfunktionen som det nödvändiga svaret på den obligatoriska lotsningen. Utan mottagningsfunktionen riskerar servicecentrum att tillsammans med den enskilde hamna i en gråzon där helhetsperspektivet på medborgarens behov åter splittras efter organisatoriska gränser. Botkyrka betonar dock att mottagningsfunktionen inte får bli ytterligare en station som riskerar att byråkratisera tjänsteutbudet.

Krokoms kommun är positiv till att inrätta resursgrupper för det arbete som nu pågår inom Finsam. Då får förbundens arbete med rehabilitering fastare form och man får en kontinuerlig resurs. Även Dals-Eds kommun anser att kompetens och erfarenheter inom Finsam bör tillvaratas.

Sundsvalls kommun är tveksamt till förslaget angående resursgrupper. Statens och kommunernas gemensamma insatser för att förebygga utanförskap är en komplicerad fråga som bör utredas vidare och inte blandas ihop med servicefrågan.

Trollhättans kommun anser att det ur ett kommunalt perspektiv känns tveksamt att lägga ansvaret på Arbetsförmedlingen. Finsam skulle enligt kommunen kunna vara en fungerande modell.

Övriga

LO menar att det finns en risk för stigmatisering om man skiljer ut vissa arbetslösa och hänvisar dem till en särskild organisation tillsammans med andra individer som står långt från arbetsmarknaden.

Saco avstyrker förslaget om att resursgrupper ska finnas i varje kommun. Myndigheters informationsutbyte är idag hårt reglerat och samordning i en särskild resursgrupp skulle i praktiken kunna innebära att samtliga inblandade myndigheter känner till allt om en viss individ.

Samordningsförbunden är positiva till förslaget om resursgrupper. Nationella nätverket för samordningsförbund (NNS) vill i sammanhanget uppmärksamma Finsam-lagstiftningen och samordningsförbundens arbete. Samordningsförbunden arbetar med samordnade och lokalt anpassade insatser för aktuella målgrupper och finansierar resursgruppliknande insatser. Genomförandet av utredningens förslag skulle enligt NNS underlättas av en utveckling av finansiell samordning till att omfatta landets alla kommuner. En sådan lösning innebär även ett effektivt sätt att nyttja och utveckla den struktur som redan finns. Även samordningsförbundet i Botkyrka anser att Finsam-strukturen kan användas för etablering av resursgrupper. Samordningsförbundet i Strömsund anser att det initialt kan behövas någon form av finansiering

för att komma igång med resursgruppen, oavsett om verksamheten utvecklas inom ramen för Finsam eller på något annat sätt.

4.4.4 Fortsatt beredning av utanförskapsfrågorna

Förslag: Regeringen initierar arbete med frågor om hur samverkan och organisering av s.k. resursgrupper bör förberedas. För att pröva olika sätt att undanröja hinder för samverkan förbereds en försöksverksamhet i ett antal kommuner. Regeringen bör inbjuda SKL till överläggningar kring detta.

Myndigheter och länsstyrelser

Försäkringskassan anser att utredningens förslag till försöksverksamheter ryms i det utvecklingsarbete som idag pågår. Ytterligare uppdrag till Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen skulle tendera till att splittra den samverkan som redan finns i alltför många delar.

IFAU betonar att försöken måste genomföras så att man verkligen kan lära sig något av dem: data måste säkerställas, försökskommuner ska väljas ut på ett lämpligt sätt, försöken måste få tillräckligt med tid att verka innan man beslutar om en fortsättning och så vidare. Det krävs därför att försöken konstrueras och utvärderas med stöd av forskare och utvärderare med god kompetens i utvärderingsfrågor.

Socialstyrelsen tillstyrker förslaget. Huvudproblemet när det gäller personer med behov av insatser från flera myndigheter är inte att peka ut vilken myndighet som ska göra vad, utan att det saknas samordning och samarbete som gör att de får faktisk hjälp med sina komplexa problem. I försöksverksamheten bör man beakta erfarenheterna från Finsam och från andra länder som t.ex. Norge.

Länsstyrelsen i Kronoberg anser att försöksverksamheten bör komma igång snarast, och inriktas på nyanlända invandrares arbetsmarknads-etablering.

Kommuner

Kommunerna Borås, Essunga, Krokoms, Linköping, Malung-Sälen, Vingåker och Älvdalen välkomnar förslaget om en försöksverksamhet.

Haninge kommun anser att förslagen bör utredas vidare. En sådan utredning särskilt bör belysa konsekvenser för de ansvariga myndigheternas nuvarande organisation samt för befintliga samordningsförbund.

Trollhättans kommun anför att huvudprincipen för försöksverksamheten bör vara att kommunerna har driftsansvaret, och att finansieringsprincipen ska gälla.

Åmål anser att en försöksverksamhet skulle ta alltför lång tid och försena nödvändiga förändringar. Resursgrupper finns redan organiserade på olika håll inom Finsam och är i många fall utvärderade.

Övriga

ISIS kvalitetsinstitut vill fästa uppmärksamheten på kunskaper och erfarenheter som vunnits under i det ESF-finansierade samverkansprojektet Gottsunda Factory (GF) under 2008-2010. Konceptet anses av ISIS kunna tjäna som en modell för den av utredningen föreslagna försöksverksamheten.

Samordningsförbunden är delade i fråga om försöksverksamhet med resursgrupper. Samordningsförbundet DELTA Hisingen anser inte att det behövs någon ny försöksverksamhet. Finsam föregicks av en försöksverksamhet genom SOCSAM-lagen och resultaten visade att samverkan behöver en tydlig struktur i form av gemensamma resurser och en gemensam styrelse. Förbundets bedömning är att en försöksverksamhet skulle ta för lång tid och försena nödvändiga förändringar. Även samordningsförbunden i Botkyrka och Strömsund anför liknande ståndpunkter.

Samordningsförbundet Östra Östergötland är däremot positivt till försöksverksamhet, men anser att den bör bedrivas lokalt och i samverkan med samordningsförbund. Att bygga upp parallella organisationer anses vara slöseri med allmänna medel. Även samordningsförbundet i Skellefteå är positivt och anser att försöksverksamhet kan bidra till bättre rehabilitering.

4.5 Huvudmannaskap

Förslag: Driftansvaret för ett servicecentrum ska ligga på antingen kommunen eller Arbetsförmedlingen. Arbetsgivaransvaret och förvaltningsansvaret ska ligga kvar på respektive myndighet. Långsiktiga avtal bör träffas mellan kommunen och de statliga myndigheter som samverkar i ett enskilt servicecentrum eller en servicepunkt.

Myndigheter

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker utredningens förslag om uppdelning av olika typer av ansvar. Konsekvenserna för ledning, styrning och planering vid ett delat ansvar berörs inte av utredningen, enligt de tre myndigheterna. Kommunal och statlig förvaltning har till avsevärda delar olika regelverk för den

operativa verksamheten och för vad som styr personalens arbets- och anställningsvillkor. Dessa olikheter skapar behov av samordning mellan arbetsgivareansvariga och förvaltningsansvariga och eventuellt även driftansvariga vad avser ledning, styrning, uppföljning och utveckling av verksamheten. Enligt myndigheterna bidrar inte ett uppdelat ansvar till att verksamheten effektivt svara upp mot de offentliga organisationernas verksamhetsmål och serviceåtaganden.

Arbetsgivarverket delar utredningens uppfattning att driftansvaret samt arbetsgivaransvaret inte ska delas upp, men anser att utredningens förslag till servicestruktur kommer att bli komplex. Många aktörer blir ansvariga för huvudmannskapet och driftansvaret, vilket myndigheten anser försvårar möjligheten att genomföra ekonomisk uppföljning och utvärdering av verksamheten. Vidare försämras styrnings- och kontrollmöjligheterna, och därmed enhetlighet i regler och tillämpning. Arbetsgivarverket delar även uppfattningen att en enskild arbetstagare endast ska ha en arbetsgivare, men tror att det kommer att uppstå arbetsgivarpolitiska problem eftersom det ska kunna finnas flera arbetsgivare i ett servicecentrum. Problemen kan uppstå på grund av olika kollektivavtal för anställda samt frånvaro av arbetsledning.

Bolagsverket anser att huvudmannskapet om möjligt ska följa samordningsansvaret för den statliga servicen, för att undvika alltför många aktörer att förhålla sig till.

CSN och Konsumentverket anser att driftansvaret för servicecentren ska ligga på kommunen, då det är kommunen som har kunskap om vilket behov av service som finns.

Riksarkivet anser att det krävs en konsekvensanalys av hur ansvaret för driften, arbetsgivaransvaret och ansvaret för förvaltningsuppgifterna kommer att påverka avsättningen av allmänna handlingar och arkivbildning i verksamheten. I arkivlagen finns det tydliga krav på att hålla samman en myndighets arkiv och att hålla i sär det från andra arkiv. Enligt erfarenhet från tillsynsverksamheten vet Riksarkivet att det kan vara problem att hålla isär olika arkivbildare vid samverkan. Riksarkivet har tillsyn över statliga myndigheters arkiv, medan de kommunala arkivmyndigheterna har tillsyn över de kommunala myndigheterna. Olika huvudmannskap för olika servicecentrum och servicepunkter innebär avgränsningsproblem i tillsynsverksamheten.

Kommuner

Dals-Ed kommun anför att det är viktigt att de långsiktiga avtal utgår från en rättvis kostnadsfördelning mellan stat och kommun. Göteborgs kommun anför att det är viktigt att kommunerna i dessa avtal är fria att dimensionera omfattningen av sitt deltagande utifrån de ekonomiska konsekvenserna.

Helsingborgs kommun är positivt till att huvudmannaskapet ska ligga antingen på kommunen eller Arbetsförmedlingen.

Kramfors och Tyresö kommuner ställer sig positiv till förslaget att de anställda i servicecentrum ska ha en arbetsgivare.

Älvdalens kommun anser att kommunen ska vara huvudman för servicecentrum, då kommunen har en långsiktig närvaro och stabilitet i organisationen.

Örebro kommun tror att frågan om vilken myndighet som ska ansvara för driften går att lösa i en dialog lokalt. Örebro delar uppfattningen att de anställda i centrumet bara ska ha en arbetsgivare.

Övriga

Fackförbundet SKTF anser att det krävs att de anställda på servicecentren har en gemensam arbetsgivare, för att skapa en tydlig arbetsgivarprofil och ett sammanhållet ledarskap.

LO anser att förslaget att ha antingen kommunen eller Arbetsförmedlingen som driftsansvarig gör ansvaret otydligt, och att problem med samordningen riskerar att uppstå. Vilken legitimitet och praktisk möjlighet har Arbetsförmedlingen att kräva deltagande och göra resursanspråk på kommuner och Försäkringskassan? Ett annat problem med att inte klart slå fast ansvaret för driften och verksamheten är oklarheten kring vad som händer om ingen är villig att ta ansvaret? Utifrån eventualiteten att en ny samhällelig organisationsnivå tillsätts för att lösa ansvarsproblematiken ser LO en fara att bekymret med att "falla mellan stolarna" inte dämpas utan snarare riskerar att förvärras.

TCO saknar ett tydligare personalpolitiskt perspektiv. Särskilt när statliga och kommunala myndigheter ska samverka i större utsträckning krävs att de personalpolitiska frågorna är ordentligt klarlagda och lösta på ett positivt sätt. Det är viktigt att uppmärksamma problem som kan uppstå avseende arbetsgivarrollen i verksamheter där fler huvudmän samverkar. TCO vill undvika att de anställda på samma servicecenter har arbetsgivare med olika ambitioner med verksamheten eller som är bundna av olika kollektivavtal för sina anställda.

Se även remissinstansernas synpunkter på betänkandets avsnitt 11.4 *Vissa ansvarsfrågor och arbetsrättsliga frågor*.

5 Teknikstödd service

Närmare sjuttio remissinstanser har kommenterat någon del av kapitlet om teknikstödd service. Förslagen om e-legitimation, IT-standardisering, uppdrag om e-förvaltning till Post- och telestyrelsen samt personlig service på distans tas överlag emot positivt av remissinstanserna. Mottagandet av förslagen om telefonbaserad servicevägledning, gemensamma verksamhetsstöd, "Min sida", digitala klyftor och e-inkludering och användning av teknikstöd är mer blandat.

Många remissinstanser anser att en utbyggd bredbandsstruktur i hela landet är ett villkor för att den nya servicestrukturen med service på distans ska kunna genomföras.

5.1 Uppföljning av förslagen på IT-området

5.1.1 E-legitimation

Förslag: En robust och enkel e-legitimation utvecklas snarast möjligt för medborgarna och företagarna samt för de tjänstemän i servicecentrum som tillhandahåller offentlig service från flera myndigheter (tjänstelegitimation).

Bolagsverket anser att det är fel att prioritera e-legitimation före annan teknikutveckling. "E-delegationens förslag gällande e-legitimation är ett av flera förslag och initiativ som tillsammans ska skapa en plattform och goda förutsättningar för en kommande behovsdriven utveckling. Att prioritera ett av dessa på det sätt utredningen föreslår är därför inte att förorda."

De övriga remissinstanserna (myndigheterna CSN, E-delegationen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Skogsstyrelsen, Tillväxtanalys, kommunerna Borås, Gislaved, Halmstad, Hofors, Trollhättan, Tyresö, Örebro samt Jönköpings läns landsting) ställer sig positiva till utredningens förslag.

Pensionsmyndigheten anför i övrigt att man inom ramen för tjänstesamverkan med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket utvecklar en myndighetsgemensam CA-lösning för servicekontoren för att möjliggöra att de myndighetsgemensamma servicehandläggarna ska kunna lämna service från fler myndigheter än idag. Denna lösning skulle enligt Pensionsmyndigheten kunna användas av andra aktörer på sikt.

5.1.2 Gemensamma administrativa verksamhetsstöd

Förslag: Arbetsförmedlingen knyts till den försöksverksamhet med gemensamma administrativa verksamhetsstöd på e-området som E-delegationen föreslår att Skatteverket och Rikspolisstyrelsen ska få i uppdrag att bedriva. Det kan t.ex. ske genom att uppdraget också riktas till Arbetsförmedlingen.

Arbetsförmedlingen anser att förslaget går i rätt riktning, och Polisförbundet välkomnar förslaget. Bolagsverket, E-delegationen och Hofors kommun invänder däremot mot förslaget.

E-delegationen anför att utredningens förslag kring teknikstödd distansservice gäller annat än det delegationen föreslagit att ett gemensamt administrativt verksamhetsstöd ska hantera. Enligt delegationens uppfattning bör uppdraget beträffande teknikstöd och distansservice ges till de myndigheter som driver de statliga servicekontoren. Även Hofors kommun ger uttryck för denna uppfattning.

Även Bolagsverket anför att E-delegationens förslag på att inrätta gemensamma verksamhetsstöd inte avser teknikområdet. Bolagsverket ställer sig mycket tveksamt till att på så sätt som föreslås i utredningen initiera ett gemensamt verksamhetsstöd specifikt för servicesamverkan.

5.1.3 IT-standardisering

Förslag: E-delegationen bör prioritera arbetet med att standardisera begrepp och gränssnitt för informationsöverföring för att underlätta samverkan mellan de myndigheter (kluster) där medborgarnas behov av servicesamverkan är störst.

E-delegationen påpekar att det redan pågår ett arbete med att ta fram en vägledning för automatiserad samverkan. I det arbetet kommer delegationen att standardisera vissa begrepp, men avsikten är att semantiska och datastrukturella problem ska lösas då de uppstår. Vägledningen kommer leda till att samma publicerings- och dokumentationsstandarder på sikt används av myndigheterna i syfte att automatisera informationsöverföringen mellan myndigheterna. Delegationen kommer därutöver ta fram en terminologi för sådana begrepp som direkt berör dess uppdrag.

Post- och telestyrelsen vill framhålla att det, utöver arbetet myndigheter emellan, är viktigt med en ökad enhetlighet av data, begrepp och semantik också gentemot medborgaren.

Försäkringskassan, Skogsstyrelsen, länsstyrelsen i Västra Götaland och Hofors kommun tillstyrker förslaget.

5.1.4 Min sida

Förslag: Införandet av ”Min sida” görs till ett prioriterat utvecklingsprojekt i E-delegationens arbete med e-förvaltning.

Arbetsförmedlingen stödjer utredarens förslag, men anser att förslaget om Min sida saknar konkretisering, kostnadsberäkning, nyttoanalys m.m. Denna syn delas av Försäkringskassan och Skatteverket, som uppger sig ha svårigheter att se hur utvecklingsarbete och genomförande skulle kunna ske utan en säkrad finansiering. Inte heller CSN och länsstyrelsen i Västra Götaland anser att behovet är klargjort.

Bolagsverket anför att Min sida inte bör prioriteras före andra grundläggande arbeten inom E-delegationen.

E-delegationen anför att man i sitt senaste betänkande (SOU 2010:20) bedömt att Skatteverket bör genomföra en förstudie för e-tjänsten Mina sidor för privatpersoner. Tillväxtverket pekar på pågående arbete inom arbetet med verksamt.se.

Kammarkollegiet ifrågasätter förslaget, bland annat av integritets- och sårbarhetsskäl men också på grund av att det saknas en tydlig behovsanalys. Utvecklingen av e-förvaltningen bör i stället koncentreras på mer närliggande frågor, exempelvis att finna en praktisk lösning när det gäller e-legitimation och myndigheternas tekniska samverkansförmåga.

Rikspolisstyrelsen och Riksarkivet anför att Min sida inte kan innehålla alla relevanta uppgifter om medborgaren, med anledning av sekretess (Polisen) och att information från avvecklade myndigheter inte kommer att ingå (Riksarkivet).

Kommunerna Halmstad, Hofors och Simrishamn ställer sig positiva till förslaget om Min sida.

Remissinstansernas förslag på andra åtgärder

CSN anser att en gemensam och tydlig inloggning ska prioriteras och förordar att en behovsanalys genomförs innan beslut fattas om att införa en gemensam Min Sida.

Jönköpings läns landsting anför att myndigheternas hemsidor måste innehålla länkar till varandras hemsidor.

Trollhättans kommun anser att det är viktigare att det är lätt att hitta information och att en standardiserad inloggning med e-legitimation utvecklas.

5.1.5 Telefonbaserad servicevägledning

Förslag: E-delegationens direktiv kompletteras genom att delegationen får i uppdrag att inkludera servicekanalen telefoni i den föreslagna strategin. Telefoni och IT är i ökande grad integrerade kanaler för kommunikation. Delegationen bör som ett konkret projekt närmare utreda och lämna förslag till hur en telefontjänst med ett nationellt telefonnummer för offentlig service ska utformas.

Arbetsförmedlingen, E-delegationen, Försäkringskassan och Skatteverket avstyrker förslaget, då de anser att myndigheternas nuvarande system för service via telefon fungerar väl. E-delegationen anser inte att utredningen gjort någon analys av vilket faktiskt behov som medborgare och företag har av en nationell telefonbaserad vägledning, och att det är upp till varje myndighet att bedöma hur telefoni ska hanteras.

Bolagsverket är positivt till att E-delegationens uppdrag utökas till att även omfatta telefonin. Bolagsverket är däremot inte övertygat om att ett nationellt telefonnummer skulle leda till stora förbättringar, då medborgaren kan komma att bli kopplad flera gånger innan han eller hon når en handläggare med rätt kompetens.

Kammarkollegiet anser att det saknas analys av behovet av ett nationellt telefonnummer, och anför att det är mer angeläget att höja kvaliteten i befintliga e-tjänster samt koppla samman myndighetsservice med naturliga samband.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) anser att ett nationellt telefonnummer för vägledning inom den offentliga förvaltningen kan bidra till bättre kriskommunikation.

Övriga remissinstanser som kommenterat förslaget (Post- och telestyrelsen, länsstyrelsen i Västmanland, kommunerna Hofors, Tyresö och Örebro samt fackförbundet LO) är positiva till förslaget. Länsstyrelsen i Västmanland anser att en nationell telefonitjänst även ska kunna svara på frågor om företagande. Tyresö tillägger att man bör fundera på relationen mellan en gemensam nationell telefonservice och myndigheternas befintliga servicestruktur.

5.1.6 Digitala klyftor och e-inkludering

Förslag: E-delegationen får i uppdrag att initiera en kampanj för att främja medborgarnas användning av e-tjänster. Delegationen ska basera kampanjen på den expertis om e-inkludering som finns hos olika myndigheter. Servicecentrum används för att i verklig miljö testa hur elektronisk utrustning kan anpassas till besökare och anställda med olika fysiska förutsättningar att använda den.

Uppdrag till E-delegationen att initiera en kampanj

E-delegationen anser att ansvaret för att sprida information om olika e-tjänster främst bör ligga på myndigheterna eftersom de har de direkta kontakterna med medborgarna och företagen. Det ligger i varje myndighets egna intresse att främja användningen av de e-tjänster som myndigheten tillhandahåller. Även Simrishamns kommun avvisar förslaget, mot bakgrund av att utredningen inte anses ha gjort någon analys av medborgarnas servicebehov.

Arbetsförmedlingen anser att frågan bör hänskjutas till E-delegationens fortsatta arbete.

Folkbildningsförbundet, Folkbildningsrådet och Studieförbundet Vuxenskolan anser att arbetet med att öka användningen av e-tjänster är en uppgift för folkbildningen. Folkbildningsrådet efterlyser en samlad statlig strategi för att öka medborgarnas digitala kompetens och delaktighet. Studieförbundet Vuxenskolan föreslår att staten ger studieförbunden i uppdrag att genomföra en sådan kampanj och tillskjuter erforderliga resurser.

Övriga remissinstanser (Bolagsverket, Diskrimineringsombudsmannen, Post- och telestyrelsen, Tillväxtanalys, länsstyrelsen i Gävleborg samt kommunerna Halmstad och Hofors) har inga invändningar mot att E-delegationen ges i uppdrag att initiera en kampanj för att främja användningen av e-tjänster.

Servicecentrum som testmiljö för elektronisk utrustning

Post- och telestyrelsen och Halmstads kommun instämmer i att servicecentrumen kan utgöra en naturlig plats för arbetet med e-inkludering.

Handisam är däremot tveksam till utformningen av förslaget att servicecentrum ska användas som testmiljö. Myndigheten anser att det finns ett flertal svårigheter med förslaget som kräver såväl kunskap som försiktighet för att inte i onödan riskera att diskriminera människor.

5.1.7 Användning av teknikstöd – en del i utbildningen av personalen i servicecentrum

Förslag: Arbetsförmedlingen ges i uppdrag att i samråd med E-delegationen inventera vilket teknik- och systemstöd som personalen vid servicecentrumen behöver ha. Slutsatserna ska bl.a. ingå som underlag till förslag om personalens grundutbildning. När försöksverksamheten med gemensamma administrativa verksamhetsstöd på e-området har kommit igång, enligt E-delegationens förslag, bör samrådet ske inom ramen för denna.

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket avstyrker förslaget, mot bakgrund av att de avstyrker förslaget om servicecentrum.

E-delegationen anser att det faller inom ansvaret för den myndighet som får uppdraget att inrätta och driva servicecentrumen att inventera teknik- och systemstöd samt utbilda personal. Sådana uppgifter ligger enligt delegationen utanför dess uppdrag, och det saknas skäl för att sådant arbete ska genomföras i samråd med delegationen.

Skogsstyrelsen saknar en vision om hur ett teknikstöd ska fungera och finnas tillgängligt. I utvecklingen av teknikstödet bör också funktioner för överlämning mellan exempelvis en hörseltolk, servicelots och specialhandläggare prövas.

Hofors och Trollhättan är positiva till förslaget, och Trollhättan anser att uppdraget även bör ges till Sveriges kommuner och landsting (SKL).

5.2 Bredband

Förslag: Regeringen uppdrar åt PTS att årligen rapportera i vilken utsträckning de statliga myndigheternas utveckling av IT-stödd service och hänvisningar till service via webben är i fas med medborgarnas tillgång till bredband.

Uppdrag till PTS

Post- och telestyrelsen (PTS) tillstyrker utredningens förslag, och har preliminärt identifierat ett antal aspekter som är viktiga att beakta vid utformningen av ett eventuellt uppdrag:

- uppdraget bör vara tydligt avgränsat
- en enhetlig och specificerad terminologi bör utformas
- kommunerna kommer att ha en betydande roll vad avser t.ex. tillgång till relevant information

Även myndigheterna Bolagsverket och Tillväxtverket, länsstyrelserna Gävleborg och Västmanland och Hofors kommun är positiva till förslaget. Också Tillväxtanalys är positivt till ett rapporteringsuppdrag, men tar inte ställning till vilken myndighet som bör få uppdraget.

Övrigt om bredband

Många remissinstanser anser att utbyggnad av bredband i hela landet är ett villkor för att den nya servicestrukturen med service på distans ska kunna genomföras. Detta anförs av kommunerna Borås, Dals-Ed, Essunga, Gislaved, Krokoms, Linköping, Malung-Sälen, Tingsryd, Vingåker, Växjö och Älvdalen samt av länsstyrelsen i Dalarna, Studieförbundet Vuxenskolan och SKL.

Skogsstyrelsen anför att man får intrycket att myndigheterna ska anpassa sin utveckling av e-tjänster till bredbandsutbyggnaden. Skogsstyrelsen

menar att problemet är det omvända och att i stället tydliga mål för bredbandsutbyggnaden bör slås fast.

5.3 Personligt möte på distans

Förslag: Servicecentrumen utrustas med teknik för personligt möte på distans. Servicepunkter bör kunna förses med s.k. kundarbetsplatser (VISAM-terminaler). Arbetsförmedlingen som arbetar med att utveckla distansserviceteknik, bör leda överläggningar med övriga myndigheter om att utnyttja tekniken i centrumen.

Arbetsförmedlingen anser att det förefaller naturligt att myndigheten tar den roll utredaren föreslår, med tanke på det utvecklingsarbete Arbetsförmedlingen genomfört avseende distansserviceteknik.

Bolagsverket är inte förvissat om att detta är ett prioriterat initiativ med tanke på den utveckling verket ser i framtiden av ökad självbetjäning. Försäkringskassan anför att utvecklingen av distansservice redan pågår, och att detta arbete bör få fortsätta att utvecklas och utvärderas.

Migrationsverket ställer sig positivt till förslaget om utrustning för personligt möte på distans, och anför att en sådan lösning även kan tillfredsställa servicebehov hos medborgare i andra länder.

Länsstyrelsen i Västmanland anser att en medborgare ska ha rätt att även träffa en handläggare direkt, inte bara via en videokonferensanläggning, om det är viktigt för henne och hon är beredd att resa.

Trollhättans kommun anser att teknik för personligt möte på distans ska bygga på allmänt spridd standard så att även distansmöte hemifrån kan göras faktiskt möjligt. Säkerhetsaspekten måste säkerställas så att information inte lagras på kundarbetsplatsen.

I övrigt är myndigheterna CSN och Handisam, Hofors kommun och Jönköpings läns landsting är positiva till förslagen.

Se även avsnitt 4.2.3 om personliga möten på distans.

6 Servicevägledare

Av drygt trettio instanser som kommenterat förslaget om en ny yrkeskategori är sjuutton positiva och tretton negativa. Kommuner är i första hand positiva, medan statliga myndigheter och länsstyrelser är övervägande negativa. De fackliga organisationerna är delade i frågan.

Remissinstanserna avvisar överlag förslaget om särskild utbildning för servicevägledare. Om förslaget genomförs anser flera remissinstanser att det

ska finnas möjlighet för validering av befintlig personal och att utbildningen ska förläggas till olika orter i landet.

6.3 Servicevägledare – en ny yrkeskategori

Förslag: Servicevägledare ska bilda en ny yrkeskategori med arbetsuppgifter och kompetens som ligger mellan de nuvarande servicekontorens generalister och handläggarna i myndigheternas bakre linje.

6.4 Arbetsuppgifter och kompetenskrav

Förslag: Servicevägledare ska kunna ge allmän och fördjupad information och vägledning samt fatta beslut i vissa enklare ärenden med myndighetsutövning. Vägledaren ska kunna avgöra om den enskildes ärende behöver bedömas av t.ex. en resursgrupp. Vägledaren ska ansvara för att ärendet i så fall lotsas vidare och tas om hand för bedömning och eventuellt fortsatt handläggning.

Myndigheter

Arbetsförmedlingen är tveksam till förslaget om en ny yrkeskategori. Förmedlingen anför att de dock i andra sammanhang framfört förslaget att tillskapa en KY-utbildning mot arbetsförmedling.

Bolagsverket anser det inte vara motiverat att skapa en ny yrkeskategori, utan anser att det behov som finns bör mötas med att vidareutbilda dagens specialister och generalister. En ny yrkeskategori riskerar enligt verket att skapa en otydlighet och att bli alltför kostsamt, och den framtida utvecklingen mot e-tjänster gör att det behov som finns idag förmodligen är övergående.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker förslaget. De tre myndigheterna anser att förslaget saknar konsekvensbeskrivningar kring hur mycket kompetens som kan upprätthållas inom en och samma roll samt hur myndigheterna effektivt kan säkerställa enhetlighet och rättssäkerhet i servicegivningen och handläggningen utifrån att tjänsteutbudet kan variera. Försäkringskassan och Skatteverket anser också att det nära sambandet mellan servicekontoren och övrig kärnverksamhet hos myndigheterna innebär en risk för inlåsning till en karriär begränsad till servicecentrumen.

Pensionsmyndigheten och Skatteverket anser att den befintliga servicehandläggjarrollen som utvecklats inom ramen för det gemensamma statliga samarbetet har de arbetsuppgifter och kompetenser som krävs för att fylla den roll som utredningen föreslår.

IFAU ser ett problem med att säkerställa kompetensen hos servicehandläggarna, och därmed risk för att besökarna får felaktig information eller felaktiga beslut.

Kammarkollegiet ställer sig avvisande till tanken att det ska inrättas särskilda servicevägledare. Redan i dagsläget åligger det myndigheter att hjälpa medborgarna att komma fram till rätt myndighet. Enligt kollegiet är en bättre väg att stärka insikten hos de offentliganställda att de har en långtgående serviceuppgift i förhållande till medborgarna än att inrätta särskilda servicevägledare.

Kronofogden anser att det behövs kunskap om medborgarnas behov av service för att ta ställning till vad personalen på myndighetsgemensamma servicekontor bör ha för uppgifter och kompetens.

Myndigheterna CSN, Diskrimineringsombudsmannen och Konsumentverket är positiva till förslaget om servicevägledare.

Länsstyrelser

Länsstyrelsen i Stockholm påpekar att det ur integritetssynpunkt kan bli känsligt när så mycket information om medborgaren samlas hos en enda tjänsteman.

Länsstyrelsen i Västerbotten är inte övertygad om att det behövs en särskild yrkesroll för att fullgöra arbetsuppgifterna vid servicecentren.

Länsstyrelsen i Örebro anser att utredaren inte tillräckligt tagit hänsyn till det komplexa i att få rätt bemanning med rätt kompetens, både i ett servicecentrum och vid en servicepunkt. Länsstyrelsens uppfattning är att det måste utredas och analyseras mer om vilken typ av tjänster och myndighetsutövning som kan vara praktiskt lämplig för samtjänsterna.

Kommuner

Botkyrka anser att utredningens förslag är bra, och anför att personal på befintliga medborgarkontor ska kunna ges en valideringsmöjlighet eller anpassad utbildning för att kunna bli servicevägledare utan att genomgå den föreslagna utbildningen.

Kramfors tillstyrker inte förslaget om en ny yrkeskategori, då frågan om bemanning anses vara en intern organisationsfråga.

Landskrona anser att behovet av en specialistfunktion torde vara begränsat. Behovet kan enligt kommunen lösas inom ramen för den

kommunala organisationen mot ersättning från de statliga myndigheterna.

Kommunerna Essunga, Gislaved, Hofors, Krokoms, Malmö, Malung-Sälén, Oskarshamn, Åmål, Älvdalen och Örebro är positiva till förslaget om servicevägledare.

Fackliga organisationer och övriga remissinstanser

LO befarar att viktiga specialistkunskaper som krävs för arbetsförmedlande verksamhet blir lidande i den nya organisation som föreslås i utredningen. Det finns flera grupper av arbetssökande som behöver riktade insatser, och LO ser det inte som troligt att de ska få adekvat arbetsförmedlande service av handläggaren i det beskrivna servicecentret.

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. Saco befarar vidare att servicevägledaren för många kunder bara kommer att innebära ännu ett led på vägen till rätt sorts specialist.

ST avvisar utredarens förslag om ny yrkesfunktion. Det måste enligt ST vara upp till varje myndighet att avgöra vilka yrkesfunktioner som ska finnas för de arbetsuppgifter och uppdrag som utförs vid myndigheten.

TCO anser att det allmänt sett är bra med generalister för att skapa bredd i centrens verksamhet och för att undvika de begränsningar i serviceutbud som krav på specialistkompetens skulle kunna innebära. I den mån servicecentren hanterar myndighetsbeslut krävs dock enligt TCO att den personal som har att handlägga sådana ärenden har just den specialistkompetens som tillämplig lagstiftning eller förordning förutsätter.

Nationella nätverket för samordningsförbund och samordningsförbundet i Skellefteå är positiva till förslaget.

Region Värmland ser en risk med att anställda i servicecentrumet i stor utsträckning kan komma att bli "generalister". Deras arbetsuppgifter spänner över många verksamheter som berör flera myndigheter. Risken finns att servicen och handläggningen håller låg kvalitet.

6.5 Servicevägledarens utbildning

Förslag: Utbildningen till servicevägledare ska utgöra ett särskilt program för yrkesutbildning. Det bör ligga på eftergymnasial nivå. En formell utbildningsplan bör utarbetas av de närmast berörda parterna, t.ex. representanter för högskola, kommuner och statliga myndigheter samt fackliga företrädare.

Myndigheter

Diskrimineringsombudsmannen ställer sig positiv till förslaget om särskild utbildning för servicevägledare. Ombudsmannen anser att utbildningen bör belysa frågor om betydelsen av människors olika bakgrund och förutsättningar, bl.a. vad gäller etnisk tillhörighet, kultur och religion samt kunskaper om nationella minoriteters situation och rättigheter och ge viss kunskap i diskrimineringsfrågor.

Övriga sex myndigheter som kommenterat förslaget avstyrker det. Enligt Arbetsgivarverket motiverar inte de arbetsuppgifter som servicevägledaren ska utföra en särskild utbildning. En sådan utbildning skulle knappast ge en god anställningsbarhet för andra arbeten. Inte heller Kronofogden och VHS ser något behov av en särskild utbildning, och VHS anser att den kompetens som efterfrågas för de nya servicecentra torde kunna tillgodoses inom det befintliga utbildningsutbudet.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker förslaget om särskild utbildning, då de anser att förslaget inte motsvarar tanken att servicekontoren är en del av respektive myndighet.

Länsstyrelserna

Länsstyrelsen i Uppsala bedömer att det är viktigare och effektivare att de involverade myndigheterna skapar ett gemensamt back-office än att särskilda gymnasie- eller högskoleutbildningar erbjuds.

Länsstyrelsen i Västerbotten är inte övertygad om att det behövs en särskild utbildning för att fullgöra arbetsuppgifterna vid servicecentren.

Länsstyrelsen i Västernorrland är tveksam till om den föreslagna yrkeshögskoleutbildningen är relevant. Frågan är istället om inte utbildning ska tas fram som en integrerad del av myndigheternas egen internutbildning.

Länsstyrelsen i Västmanland tar inte uttryckligen ställning till förslaget. Länsstyrelsen anför däremot att utbildningen inte bör gå in för mycket på detaljer som kan ändras. Det är viktigt att de som utbildas kan fungera

på flera arbetsplatser i samhället så de kan byta jobb om det så skulle behövas.

Kommunerna och övriga remissinstanser

Borås kommun anser att det i dagsläget är tveksamt om det finns behov av att inrätta en särskild eftergymnasial utbildning för servicevägledare.

Halmstads kommun ser det som nödvändigt att införa en särskild utbildning för servicevägledare, då kunskapsområdet som krävs vid servicecentrumen blir brett.

Huddinge ser ingen anledning att utforma en särskild yrkesutbildning för servicevägledare innan en behovsinventering är gjord.

Oskarshamns kommun och samordningsförbundet i Skellefteå anser att utbildningen bör förläggas till flera orter i landet.

Vänersborg och Växjö anser att det bör finnas enkla vägar att validera befintlig kunskap och erfarenhet för redan anställd personal.

Saco (liksom Saco-S) anser att förslaget om en särskild utbildning för personalkategorin servicevägledare är onödigt. Behovet av utbildade kan tillgodoses ändå, om förslaget om en ny yrkeskategori genomförs.

6.6 Personer som assisterar vid servicepunkter

Förslag: Där det finns en servicepunkt ska det också finnas en person som har tillräckliga kunskaper om den tekniska utrustningen för att vid behov kunna hjälpa besökare att använda denna. Någon speciell yrkeskategori eller formell utbildning ska inte krävas där.

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket delar utredarens syn.

Trollhättan anser att det finns viss risk för underskattning av de krav som bör ställas på den person som ska kunna hjälpa till vid servicepunkter.

7 Ideella och privata aktörer

Flertalet remissinstanser är positiva till utredningens förslag om att icke-offentliga aktörer ska kunna bidra till ökad tillgänglighet till service. Vissa instanser ser dock risker för gränsdragningsproblem och en otydlig ansvarsfördelning mellan det offentliga och icke-offentliga. Förslaget om mobila servicepunkter tas emot positivt.

7.2 Uppgifter och villkor för aktörerna

Vad kan utföras av icke-offentliga aktörer?

Förslag: De insatser som en ideell organisation eller ett privat företag kan göra, ska bidra till ökad tillgänglighet till service. Uppdrag till dessa aktörer att leverera service bör preciseras i avtal. Uppgifter som innebär myndighetsutövning får inte ingå.

Ett drygt fyrtiotal remissinstanser har kommenterat utredningens förslag att icke-offentliga aktörer ska kunna bidra till ökad tillgänglighet till service. Det stora flertalet remissinstanser är i grunden positiva till förslaget,¹ men somliga ser ändå vissa problem och vill göra förtydliganden.

Fackförbundet ST är den enda instans som uttryckligen avvisar förslaget, då man anser att offentlig service ska utföras av tjänstemän som anställts för uppdraget. I många ärenden ska myndighetsutövning utföras, och det uppfattas av ST inte vara professionellt att anlita en ideell förening eller byahandlaren för dessa arbetsuppgifter.

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket anser att icke-offentliga aktörer inte ska få utföra några förvaltningsuppgifter överhuvudtaget.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, länsstyrelsen i Uppsala samt kommunerna Jönköping och Kramfors ser en risk för otydlig ansvarsfördelning vid medverkan av icke-offentliga aktörer. De statliga myndigheterna anför att icke-offentliga aktörer riskerar att uppfattas som myndigheternas förlängda arm, vilket kan leda till gränsdragningsproblem och ett otydligt ansvar för verksamheten.

Civildéforsvarsförbundet, Forum för frivilligt socialt arbete och Svenska kyrkan invänder mot utredningens beskrivning av ideella organisationer som "underleverantörer" av service. Civildéforsvarsförbundet anser att utredningens beskrivning av organisationernas roll är förminskande och förenklande, genom att betrakta ideella organisationerna som

¹ *Myndigheter:* Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Post- och telestyrelsen, Skatteverket, Skogsstyrelsen och Tillväxtverket. *Kommuner:* Dals-Ed, Hofors, Kiruna, Kramfors, Linköping, Oskarshamn, Skellefteå, Stockholm, Växjö, Åmål, Älvdalen och Örebro. *Länsstyrelser:* Blekinge, Gävleborg, Jönköping, Kalmar, Kronoberg, Västerbotten, Västernorrland och Västra Götaland. *Övriga:* Region Dalarna, Samordningsförbundet i Skellefteå, Bygdegårdarnas riksförbund, Folkbildningsrådet, Inlandskommunernas ekonomiska förening, LRF, Nationellt resurscentrum för kvinnor, Civildéforsvarsförbundet och SKL.

underleverantörer snarare än som självständiga och kompetenta medaktörer.

Regelfrågor vid upphandling av service

Svenska kyrkan anser att utredningens uppdelning mellan ideella sektorns roll och rollen för privata företag inte känns relevant. Enligt Svenska kyrkan deltar ideella och privata aktörer på lika villkor vid upphandlingar. I den mån ideella aktörer organiserar obetalda insatser av ideella medarbetare ska det frivilliga arbetet aldrig vara en del av underlaget i ett anbud. Även Forum för frivilligt socialt arbete anför samma invändning.

7.3 Den ideella sektorns roll

Den ideella sektorn som part i serviceverksamheten

Förslag: Regeringen slår fast att de principer som regeringen, de ideella organisationerna och SKL har kommit överens om avseende organisationernas roll inom det sociala området, ska gälla också för deras roll i serviceverksamheten.

Länsstyrelsen i Örebro delar utredarens hållning om att den överenskommelse som finns mellan regeringen, de ideella organisationerna och SKL inom det sociala området också kan gälla för organisationernas medverkan i serviceverksamheten.

Inventering av de ideella organisationernas resurser

Förslag: Alla kommuner bör inventera de lokala organisationernas möjligheter att leverera service.

Tillväxtverket anser att det som krävs snarare är en mobilisering av de lokala organisationerna, vilket kräver resurser att genomföra. Vidare anser Tillväxtverket att själva inventeringen redan borde ha gjorts inom ramen för framtagandet av de regionala serviceprogrammen. I riktlinjerna framgår att delaktighet från lokala aktörer bör eftersträvas för att underlätta servicelösningar.

Forum för frivilligt socialt arbete anser att förslaget om att alla kommuner bör inventera de lokala organisationernas möjlighet att leverera service är bra. Förslaget bör dock enligt organisationen kompletteras med en inventering av vilken service de lokala organisationerna redan levererar, och därefter av deras intresse av att ge utökad service.

Växjö kommun anser det naturligt med inventering av lokala resurser man kan bygga på, oavsett om dessa är offentliga eller ej.

Relationen till de offentliga aktörerna

Förslag: Kommunen bör vara de ideella organisationernas kontaktpunkt i frågor om lokal service. Kommunerna föreslås etablera en fortlöpande tvärssektoriell dialog med organisationerna om servicesamverkan.

Kiruna kommun stödjer inte förslaget att kommunen ska vara de ideella organisationernas kontaktyta, eftersom kommunen i mycket begränsad del kan påverka servicens utformning. Istället bör Arbetsförmedlingen ansvara för denna funktion då myndigheten föreslås ta ett utökat ansvar för utveckling av de statliga myndigheternas service.

Kommunerna Krokoms och Malung-Sälen tillstyrker däremot att kommunen ska vara kontaktpunkt mellan icke-offentliga aktörer och serviceanläggningarna.

Former för medborgares och organisationers deltagande

Förslag: Regeringen initierar överläggningar med representanter för ideella organisationer och SKL om hur medborgares och organisationers deltagande i den lokala serviceverksamheten ska formeras. Regeringen bör för sin del ta ställning till om lokala områdesstyrelser är en form som kan rekommenderas.

Bygdegårdarnas riksförbund, Inlandskommunernas ekonomiska förening, Krokoms kommun, Studieförbundet Vuxenskolan och SKL anser att det finns stora fördelar med en lokalt förankrad styrelse med företrädare för de deltagande parterna. SKL anser att kommunen ska utse ordförande.

LRF är däremot mycket tveksamt till om styrning verkligen sker bäst genom lokala områdesstyrelser. I stället finns det enligt LRF andra intressanta lösningar för samverkan, såsom ekonomisk förening eller aktiebolag.

Avtal och finansiering av ideella serviceinsatser

Förslag: Regeringen initierar en översyn av existerande finansiella stöd för ideella organisationers insatser inom serviceområdet. Syftet ska vara att få underlag för att ta fram stöd som är anpassade till att organisationer utför service åt offentliga uppdragsgivare. Kommunerna bör teckna långsiktiga avtal med ideella organisationer som utför service.

Länsstyrelserna i Kronoberg och Västerbotten, liksom Dals-Eds kommun, ser svårigheter att få till stånd långsiktiga avtal med ideella organisationer. Ideella organisationer är ofta beroende av eldsjälar (länsstyrelsen i Kronoberg) och den arbetsbelastning som krävs för att organisera ideell arbetskraft måste betänkas (länsstyrelsen i Västerbotten).

Kiruna kommun anser att avtal för utökad service i första hand bör tecknas med företag utifrån faktiska kostnader, för att så långt möjligt stärka en levande landbygd med möjligheter för människor att försörja sig. Kiruna bedömer, utifrån denna utgångspunkt, att det inte är försvarbart att lämna över statliga och kommunala servicefunktioner till ideella föreningar.

Länsstyrelsen i Värmland anser att det måste finnas fördelar för alla parter vid samverkan mellan offentliga och kommersiella aktörer. Länsstyrelsen vill särskilt framhålla vikten av att ersättningsnivåer till kommersiella aktörer beräknas utifrån denna utgångspunkt. Länsstyrelsen anser att de ersättningsnivåer som hittills erbjudits ombud för exempelvis Posten och Systembolaget inte motsvarat kostnaderna för uppdraget.

Svenska kyrkan stödjer förslaget att se över hur drifts- och investeringsstöd skulle kunna utformas så att de passar de ideella och privata aktörernas förutsättningar.

7.4 Rollen för privata företag

Privata företag som utförare av service

Förslag: Kommuner kan upphandla privata servicepunkter. Serviceinnehållet ska kunna variera med skiftande lokala behov. Kommuner kan också upphandla privat servicelösnings.

Bolagsverket är positivt till att icke-offentliga aktörer bidrar till att tillgängliggöra service till medborgare och företag. Det är dock mycket väsentligt att det inte ökar den totala kostnaden och att det sker utan avkall på kvalitet och med bibehållen rättssäkerhet. Bolagsverket anser

att det bör utredas vidare huruvida och på vilket sätt en privat aktör med vinstintresse ska kunna delta i samarbetet.

Förslaget i delbetänkandet om mobila servicepunkter

Förslag: En utredning av mobila servicepunkter tillsätts. Den bör inriktas på att bedöma vilka olika utförare som skulle kunna komma i fråga för denna servicefunktion.

Post- och telestyrelsen, Skogsstyrelsen, Tillväxtanalys och Tillväxtverket tillstyrker en utredning om mobila servicepunkter. Även kommunerna Gislaved och Krokoms samt organisationerna Bygdegårdarnas riksförbund, Inlandskommunernas ekonomiska förening, LRF, SKL och Studieförbundet Vuxenskolan är positiva till att utreda och främja mobila servicepunkter, samt att utveckla lantbrevbärartjänsten. Studieförbundet Vuxenskolan anser att även tidningsdistributörer och glesbygdstaxi bör kunna komma ifråga.

Post- och telestyrelsen (PTS) anser att eventuella möjligheter att tillhandahålla vissa grundläggande betaltjänster inom ramen för dessa mobila servicepunkter bör ingå i den föreslagna utredningen. PTS är även positiv till att mobila servicepunkter behandlas inom ramen för regionala serviceprogram och att kommunerna engagerar sig i detta arbete. PTS ser mycket positivt på att utredaren utvecklat förslaget så att andra utförare än Posten AB omfattas.

Tillväxtverket deltar gärna i utredningen av mobila servicelösningar. Regeringen bör säkerställa att eventuella uppdrag inom detta område samordnas med E-delegationens arbete.

Simrishamns kommun anser däremot att det är fel att flytta ut IT-teknologin till t.ex. lantbrevbärarna i stället för att gynna teknikutvecklingen i hemmen.

8 Styrning – utvecklade förslag

Det råder stor uppslutning kring förslaget att regeringen ska styra genom instruktioner och uppdrag till myndigheterna och inte genom lagstiftning.

Förslaget att länsstyrelsen ska ha en samordnande roll i serviceutvecklingen tas sammantaget emot positivt. Nitton remissinstanser (varav tolv länsstyrelser) är positiva till förslagen medan åtta är negativa (främst myndigheter, bland annat Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket). Fem remissinstanser tar inte uttryckligen ställning (främst övriga länsstyrelser).

Remissinstanserna är delade vad gäller förslaget att länsstyrelsen ska utöva tillsyn av den statliga servicen.

Förslaget att integrera offentlig service i de regionala serviceprogrammen tas sammanfattningsvis emot positivt, men länsstyrelserna är delade i frågan.

8.3 Regeringens styrmedel

Förslag: Regeringen styr genom instruktioner till de berörda statliga myndigheterna, eventuellt också genom särskilda uppdrag till dessa. Till stöd för verksamheten i servicecentrum föreslås vissa kompletteringar i lagen respektive förordningen om samtjänst vid medborgarkontor.

Utredningens förslag om att regeringen ska styra genom instruktioner och inte genom lagstiftning tas emot positivt av remissinstanserna. Av de trettio remissinstanser som kommenterat förslaget anser bara sex (Bolagsverket, Tillväxtverket, kommunerna Gagnef, Storuman och Älvdalen samt Region Dalarna) att styrning genom instruktioner till myndigheterna är otillräckligt. Stödet för förslaget är i övrigt starkt både bland myndigheter, kommuner och ideella organisationer. SKL anser att det är av största vikt att statliga myndigheter åläggs att ha likvärdig service över hela landet, och anser att styrning genom regleringsbrev och ägardirektiv måste användas mer frekvent och regelmässigt av regeringen.

8.4 Förslag till ny servicestruktur

8.4.2 Styrningen införs i två steg

Förslag: Ett system för styrning och samordning av den statliga servicen införs. Innan centrala och övergripande beslut kan fattas, krävs att underlag tas fram som beskriver servicesituationen i hela landet och den utveckling som pågår inom myndigheterna.

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker förslaget om ett system för styrning. Regeringen ger myndigheterna uppdrag i regleringsbrev och mål för uppdraget. Myndigheterna har ansvar för att utforma sin verksamhet, service och tillgänglighet enligt det uppdrag de fått.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket anser att förslaget starkt begränsar myndigheternas möjlighet att själva styra sin verksamhet effektivt och ta ställning till på vilka orter etableringar bör göras och vilken nivå av service som krävs.

8.4.3 Riktlinjer för den offentliga förvaltningens service

Förslag: Målen för de statliga myndigheternas service till medborgarna fastställs. Dessa ska vara en del av den nationella förvaltningspolitiken samt harmoniera med målen i den regionala tillväxtpolitiken.

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan Pensionsmyndigheten, Skatteverket avvisar förslaget, bland annat mot bakgrund av att varje myndighet själv måste styra över utformningen av sin tillgänglighet och service (se 8.4.2).

Länsstyrelsen i Kronoberg, kommunerna Gislaved och Hofors samt Tillväxtverket tillstyrker däremot förslaget.

8.5 Rollerna på den regionala nivån

8.5.2 Det anpassade förslaget

Länsstyrelsen

Förslag: Länsstyrelsen åläggs ansvar för att länsvis samordna och leda serviceutvecklingen samt att fortlöpande utöva tillsyn av den statliga servicen.

Länsstyrelsens samordningsroll

Myndigheter

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten samt Skatteverket avstyrker förslaget, då de inte anser att kostnadsdrivande beslut ska kunna tas av andra än myndigheterna själva. Länsstyrelserna är tydligt länsindelade, de är olika stora och har enligt myndigheterna olika förutsättningar för att delta i ett samarbete. Myndigheterna anser att det därmed är tveksamt om förslaget skulle bidra till en likvärdig service över landet. Samordning anses försvåras av att Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket har en annan geografisk indelning.

Även CSN motsätter sig förslaget, då man anser att kommuner och myndigheter kan sköta samordningen på egen hand. Även Kammarkollegiet anser att ansvaret för detaljutformningen av myndigheternas verksamhet bör ligga på myndigheterna själva. Att tilldela länsstyrelserna en självständig uppgift kan enligt kollegiet inte innebära annat än en byråkratisering. Tillväxtanalys och Tillväxtverket tillstyrker däremot förslaget.

Länsstyrelser

Tretton av de sjutton länsstyrelser som yttrat sig är positiva till förslaget om en samordningsroll, då rollen uppfattas som naturlig för länsstyrelserna. De länsstyrelser som inte tagit ställning till förslaget anför att de ekonomiska konsekvenserna inte är ordentligt utredda (Skåne) eller att uppgifterna inte kan utföras inom dagens ramanslag

(Västmanland). Även bland de positiva länsstyrelserna betonar en majoritet att den föreslagna rollen fordrar extra resurser.

Länsstyrelsen i Gotlands län vill uppmärksamma att Gotlands kommun har uppgifter avseende kommersiell service och beslutar om vissa statliga medel för insatser kopplade till IT-satsningar. Gotlands kommun har även ett uppdrag att ta fram en kommunal servicestrategi. Detta förhållande och andra liknande situationer i de olika länen medför ett behov att tydliggöra rollerna för länsstyrelsen i förhållande till de regionala självstyrelseorganen, landstingen och Arbetsförmedlingen.

Länsstyrelsens tillsynsroll

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker förslaget att länsstyrelserna ska utöva tillsyn över andra statliga myndigheter. Även Länsstyrelsen i Värmland är tveksam till utredningens förslag.

Länsstyrelserna i Jönköping, Västerbotten, Västernorrland och Västra Götaland, liksom Kiruna kommun och landstinget i Jönköping, delar däremot utredningens syn vad gäller länsstyrelsens ansvar för tillsyn.

Synpunkter med anledning av det pågående arbetet med regionindelning

Flera remissinstanser tar upp frågan med det pågåendet arbetet med regionindelning. CSN samt länsstyrelserna i Gotland, Norrbotten, Stockholm och Värmland anser att man bör invänta utredningen om översyn av statlig regional förvaltning (dir. 2009:62). Länsstyrelsen i Västernorrland anser däremot att det vore att onödigtvis skjuta upp frågans lösning att avvakta den pågående översynen.

De regionala organen

Förslag: I län med regionala självstyrelseorgan eller kommunala samverkansorgan bör dessa bidra till att engagera kommunerna i arbetet med serviceutvecklingen. I län där dessa organ saknas ska länsstyrelsen ha motsvarande uppgift, mot bakgrund av att länsstyrelsen där har ansvar för arbetet med regional utveckling.

Länsstyrelsen i Blekinge avstyrker förslaget om kommunala samverkansorgan medverkan, eftersom expertisen redan anses finnas på länsstyrelsen.

Länsstyrelsen i Kronoberg instämmer däremot i att det bör vara en uppgift för kommunala samverkansorgan eller motsvarande att verka för kommunernas medverkan.

Västra Götalandsregionen anser att det föreligger en oklarhet gällande vilket regionalt organ som ska inventera och följa upp serviceutvecklingen. Det kan vara rimligt att låta regionen ha en vidare roll än att endast engagera kommunerna i serviceplaneringen.

8.6 Kommunernas roll i styrningen

Förslag: Kommunerna bör delta i planeringen av servicen. De regionala organ som har ansvar för regional utveckling bör initiera kommunernas deltagande.

Bolagsverket är osäker på om avsedd effekt med servicesamverkan kan uppnås om inte även kommunerna får ett mer uttryckligt uppdrag på liknande sätt som föreslås för berörda myndigheter.

Länsstyrelsen i Örebro anser inte att det är rationellt att kommunala servicestrategier ska tas fram vid sidan av de regionala serviceprogrammen.

Kiruna kommun stödjer förslaget i den meningen att kommunen ska ansvara för utformningen av en lokal servicestrategi inom kommunens ansvarsområde. Kommunens strategi bör dock inte omfatta statlig service då kommunen inte äger sakkunskapen inom de statliga myndigheternas ansvarsområden.

Kommunerna Hofors, Mölndal och Oskarshamn instämmer i utredarens resonemang.

Fackförbundet SKTF tror att vissa kommuner kan behöva ekonomiska incitament (såsom statlig medfinansiering) för att underlätta och påskynda kommunernas åtagande.

8.7 Rollen för de statliga myndigheterna

Myndigheternas närvaro

Förslag: De statliga myndigheter vars service ska vara tillgänglig i servicecentrumen, ska årligen till länsstyrelsen rapportera läget i sin serviceutveckling. Minst sex månader i förväg ska de till länsstyrelsen rapportera sina planer på att förändra sättet att tillhandahålla service lokalt.

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker att en sådan rapportering ska ske. Att koordinera arbete inom och mellan allt fler samverkande myndigheter och kommuner innehåller tillräckligt många svårigheter och utmaningar. Att blanda in ytterligare en aktör i detta torde inte gynna ett gemensamt utvecklingsarbete utan snarare fördröja detta. Försäkringskassan,

Pensionsmyndigheten och Skatteverket anser att myndigheterna själva måste avgöra hur tjänsteproduktionen ska organiseras och var den ska lokaliseras. Myndigheterna har höga krav från statsmakten att effektivisera sin verksamhet.

Bolagsverket ställer sig tveksam till länsstyrelsernas roll som samordnare i detta sammanhang. Bolagsverket ser svårigheter rent praktiskt hur samarbetet med alla länsstyrelser ska gå till. Bolagsverket menar att en förutsättning för att det här ska fungera är att styrning och samordning sker från ett centralt placerat organ.

Samråd med kommunerna och med Arbetsförmedlingen

Förslag: Myndigheterna åläggs att samråda med kommunerna om möjligheter till servicelösningar i samverkan med dessa. De ska i förekommande fall samråda med Arbetsförmedlingen om samtjänst eller distansservicelösningar. I länsstyrelsens tillsynsuppgift ska ingå att bevaka att myndigheterna genomför ett meningsfullt samråd.

Arbetsförmedlingen delar utredarens syn på vikten av att samråda med kommunerna om möjligheter till servicelösningar i samverkan. Även Tillväxtanalys, länsstyrelsen i Västerbotten och Nynäshamns kommun är positiva till utredningens förslag.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker förslagen att myndigheterna ska åläggas att samråda med kommunerna samt att länsstyrelsen ska få en tillsynsuppgift. Myndigheterna har redan idag olika samverkanslösningar med flera kommuner och kommer även framöver att sträva efter att samråda med kommuner om lokalsamverkan.

Arbetsförmedlingen

Förslag: Regeringen ska ge Arbetsförmedlingen tydliga föreskrifter i instruktionen till myndigheten om rollen som centralsamordnare av statliga myndigheters servicelösningar i lokala servicecentrum.

Arbetsförmedlingen delar utredarens uppfattning att det krävs tydliga föreskrifter, om Arbetsförmedlingen tilldelas den föreslagna rollen.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker däremot utredarens förslag.

8.8 Integrering i regionala serviceprogram

Förslag: Offentlig service ska tydligt ingå i de regionala serviceprogram, RSP, som länsstyrelser, regionala självstyrelseorgan och kommunala samverkansorgan har fått regeringens uppdrag att utarbeta. Uppdraget kompletteras så att arbetet får en mera heltäckande inriktning.

Breddning och fördjupning av RSP

Förslag: Regeringen ger tilläggsuppdrag avseende arbetet med RSP till de berörda myndigheterna och regionala organen så att programmet tydligt fördjupas och breddas kring offentlig service och så att även tätorternas service omfattas.

Inflytande för medborgare och lokala aktörer

Förslag: De regionala organen ges tydligare anvisningar om partnerskapens sammansättning och arbete med RSP så att medborgarnas och de lokala intressenternas delaktighet kan säkras.

Förslaget stöds av kommunerna Essunga, Hofors, Krokom, Malung-Sälen och Oskarshamn, länsstyrelserna i Gävleborg, Västerbotten och Örebro, myndigheten Tillväxtanalys, Regionförbundet Jönköpings län samt av Svenska kyrkan. Länsstyrelserna i Blekinge, Kronoberg, Stockholm, Värmland avvisar däremot förslaget om integrering i RSP.

Länsstyrelsen i Östergötlands län anser att en egen förordning för offentlig service skulle vara att föredrag framför ändringar i förordningen om kommersiell service.

Länsstyrelserna i Gävleborg och Södermanland anför att extra resurser måste tillföras länsstyrelserna.

8.9 Kopplingar till annat utvecklingsarbete

Det urbana utvecklingsarbetet

Förslag: Möjligheten att dra nytta av lokala partnerskap i det urbana utvecklingsarbetet uppmärksammas i arbetet med RSP. Servicecentrum eller servicepunkter kan t.ex. på partnerskapens förslag etableras i stadsdelar som ingår i regeringens urbana utvecklingsarbete.

En servicestrategi för landsbygden

Förslag: Att servicen tunnans ut på landsbygden bör vara ett starkt skäl för kommunerna att ta fram en servicestrategi och delta i planeringen av serviceutbudet i länet. De bör uppmärksamma möjligheten att påverka utvecklingen av kommersiell och offentlig service, bl.a. på landsbygden, genom att engagera sig i arbetet med regionala serviceprogram, RSP.

Post- och telestyrelsen poängterar nyttan med att en servicestrategi för landsbygden även inkluderar en strategi kring utvecklingen av IT-stödd service och service via webben.

Länsstyrelsen i Södermanland skulle föredra ett samordnat regionalt program som godkänns av kommunerna, framför enskilda kommunala serviceprogram, eftersom länsstyrelserna redan har arbetat fram ett regionalt serviceprogram i samarbete med bland annat kommunerna.

Länsstyrelsen i Östergötland, Hofors kommun och Svenska kyrkan är positiva till att kommunerna ska ta fram en servicestrategi. Enligt länsstyrelsen i Östergötland bör stöd enligt förordningen om offentlig service bara utgå till kommuner som har servicestrategier.

9 En central organisation för genomförandet

Drygt trettio remissinstanser har kommenterat förslaget om en samverkansdelegation, och förslaget tas emot positivt av de flesta. Flera instanser framhåller emellertid att arbetet måste samordnas med E-delegationen eller att man bör överväga att utvidga delegationens uppdrag med de föreslagna uppgifterna.

9.2 En interimistisk interdepartemental grupp

Förslag: Regeringen inrättar en interimistisk interdepartemental arbetsgrupp med uppgift att processa frågor om lokal service i samverkan. Gruppen ska bl.a. fungera som samordnare och pådrivare i frågor om den lokala serviceutvecklingen. Den föreslås också förbereda försök i kommuner med samverkansprojekt för att motverka utanförskap. Gruppens arbete ska starta omedelbart sedan utredningen har avslutats.

Det fåtal remissinstanser som kommenterat förslaget om en interdepartemental arbetsgrupp (CSN, länsstyrelsen i Västernorrland och Nationella nätverket för samordningsförbund) är positiva.

9.3 En samverkansdelegation

Förslag: Regeringen inrättar en särskild samverkansorganisation i form av en samverkansdelegation för programområdet kommersiell och offentlig service. Delegationens uppdrag ska vara temporärt och upphöra vid utgången av 2014, då också E-delegationens uppdrag upphör. Regeringen avgör därefter hur ett samlat tvärsektorielt arbete med service- och tjänstefrågor fortsättningsvis ska vara organiserat.

Drygt trettio remissinstanser har kommenterat förslaget om en samverkansdelegation, och förslaget tas emot positivt av de flesta. Flera

instanser framhåller emellertid att arbetet måste samordnas med E-delegationen (Tillväxtverket), eller att man bör överväga att utvidga E-delegationens uppdrag med de föreslagna uppgifterna (Bolagsverket, CSN och Simrishamns kommun). Flera instanser anser att samverkansdelegationen måste ha inflytande över regeringens styrinstrument (Bygdegårdarnas riksförbund, Inlandskommunerna, Krokoms kommun, Malung-Sälens kommun, Nationellt resurscentrum för kvinnor, SKL och Våra gårdar).

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker förslaget om samverkansdelegation helt, då man anser att utredningen inte ger underlag för att gå vidare i arbetet med serviceutveckling. Myndigheterna föreslår i stället att det pågående samarbetet inom den gemensamma statliga serviceplattformen fortsätter att utvecklas.

Länsstyrelsen i Västmanland anser det viktigt med en central statlig kontaktpunkt där även länsstyrelsen kan få svar på sina frågor.

Folkbildningsförbundet anser att studieförbunden (via Folkbildningsförbundet) bör finnas representerade i delegationen, då de har erfarenhet och kunskap av hur man motiverar och engagerar människor i takt med att samhället förändras.

Saco-S förordar att den nya servicestrukturen i första hand genomförs på mindre tätorter och på landsbygd. I en sådan lösning kan länsstyrelsernas roll utvidgas, och därmed behövs inte den centrala organisation för genomförande som utredningen föreslår.

Svenska kyrkan önskar att samverkansdelegationen får ett tydligt uppdrag att uppmärksamma, integrera och omfatta idéburna organisationer i regleringsbrev och andra styrverktyg samt rättsliga förutsättningar för servicesamverkan.

10 Ekonomiska konsekvenser och finansiering

Många remissinstanser anser att utredningens analys av kostnader, besparingar och finansiering har stora brister. Få remissinstanser delar utredningens bedömning att reformen kan genomföras inom befintliga resursramar.

Utredningens förslag till finansiering röner blandade reaktioner från remissinstanserna. Det förslag som får störst stöd är att använda medel avsedda för regionala tillväxtåtgärder.

10.3 Finansiering av förslagen

Ordinarie förvaltningsanslag ska användas

Förslag: Huvuddelen av kostnaderna för att etablera och driva servicecentrum och servicepunkter finansieras inom ramen för respektive myndighets förvaltningsanslag och kommuns budget. Kostnaderna fördelas enligt långsiktiga avtal.

Länsstyrelsen i Västernorrland och Örebro kommun delar utredningens bedömning att reformen kan genomföras inom befintliga resursramar. Länsstyrelsen i Västernorrland bedömer att de tillkommande kostnaderna totalt sett blir marginella, och balanseras av kostnadsreduceringar i samverkansprocessen.

Många andra remissinstanser anser däremot att utredningens förslag innebär betydande kostnadsökningar som inte ryms inom dagens resursramar (myndigheterna IFAU, Kronofogden, Pensionsmyndigheten och Statskontoret, länsstyrelserna i Gotland, Halland, Södermanland, Uppsala och Västerbotten samt Kramfors kommun och fackförbundet Saco). Länsstyrelserna i Kalmar och Stockholm framhåller att ”någon måste betala mellanskillnaden mellan e-tjänst och personligt besök”. Även andra myndigheter och kommuner kritiserar utredningens analys och förslag (myndigheterna Bolagsverket, CSN, Migrationsverket och Rikspolisstyrelsen samt kommunerna Hofors, Kiruna, Simrishamn, Stockholm och Sundsvall).

Många länsstyrelser anser att de ekonomiska konsekvenserna behöver utredas och klargöras ytterligare (Dalarna, Gävleborg, Halland, Jämtland, Kalmar, Norrbotten, Malmö, Stockholm, Södermanland, Uppsala, Örebro och Östergötland).

Arbetsförmedlingen anför att om regeringen väljer att ge förmedlingen ett nationellt ansvar för att samordna driften av de statliga myndigheternas service i servicecentrumen så bör regeringen också ge myndigheten nödvändiga förvaltningsmässiga förutsättningar för att ta ett sådant ansvar.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket anser inte att förslagen kan finansieras inom nuvarande ram för myndigheternas förvaltningsanslag. Myndigheterna anser att det finns allvarliga brister i kostnadsberäkningarna vilket gör det omöjligt att ta ställning till om dessa kan finansieras på föreslaget sätt. Myndigheternas bedömning är att förslagen medför betydande kostnadsökningar förknippade med samverkan, gränsdragningsproblem och ansvarsfrågor.

Flera kommuner framhåller att finansieringsprincipen måste gälla om utredningens förslag medför kostnadsökningar för kommunerna (kommunerna Borås, Malmö, Stockholm och Vänersborg).

Åtta remissinstanser anser att det behövs någon form av investerings-, omstrukturerings- eller projektbidrag för att underlätta implementeringen av den föreslagna servicestrukturen (Tillväxtverket, länsstyrelsen i Västerbotten, SKTF samt kommunerna Kramfors, Malmö, Nynäshamn, Storuman och Växjö).

Omfördelning och disposition av medel

Förslag: Finansieringen av projekt och investeringar som inte kan ingå i myndigheternas och kommunernas ordinarie verksamhet, ska ske med medel för regional utveckling och landsbygdsutveckling, omfördelning av medel som utgörs av 2,5 promille av myndigheters förvaltningsanslag, samt i vissa fall medel som ingår som en del av det kommunalekonomiska utjämningsystemet. Medlen till programområdet för kommersiell och offentlig service ökas från ca 30 till ca 60 miljoner kronor.

Allmänna kommentarer

Bolagsverket ser positivt på förslaget att skapa en för ändamålet specifik finansiering. Det kan underlätta investeringar som inte i första hand skapar kostnadseffektivitet hos den part där investeringen måste ske. Den investeringsparadox som omnämns i E-delegationens betänkande undviks därigenom till viss del enligt Bolagsverket.

Statskontoret menar att det måste tydliggöras vilka projekt och investeringar ligger utanför den ordinarie verksamheten.

VINNOVA motsätter sig en finansieringsmodell där medel ska tas ur enskilda myndigheters förvaltningsanslag. Motiven till detta är att flera av de projekt som presenteras som goda exempel i betänkandets annex bedrivits som VINNOVA:s forsknings-, utvecklings- och demonstrationsprojekt med tillhörande finansiering. Myndighetens erfarenhet pekar på att det varit svårt att få dessa samarbeten och tjänster till stånd utan särskild finansiering.

Länsstyrelserna i Halland och Uppsala anser att varken medel för förvaltningsanslag, regionala tillväxtåtgärder eller landsbygdsprogrammet har överskott att ta av.

Oskarshamns kommun anser att det är olyckligt att förslagen inte åtföljs av centrala resurser. Samtidigt ser kommunen positivt på utredningens förslag om nya stödformer för att täcka kostnader som inte ingår i ordinarie verksamheter.

2,5 promille av de samlade förvaltningsanslagen

Arbetsförmedlingen anser att fördelningen av medel för att utföra de uppgifter myndigheterna åläggs i första hand bör ske genom ordinarie förvaltningsanslag.

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket avstyrker förslaget att 2,5 promille av anslagsmedel tas för att finansiera den föreslagna servicelösningen. Försäkringskassan och Skatteverket anför att myndigheterna redan i ordinarie anslag har finansierat uppbyggnaden av servicekontor och serviceplatser, och anser att de genom utredarens förslag fräntas en del av förvaltningsanslaget.

Regionala tillväxtåtgärder, RSP och landsbygdsprogrammet

Jordbruksverket ställer sig positivt till att landsbygdsprogrammet kan vara ett verktyg för finansiering av viss projektverksamhet, till exempel inom ramen för Leader.

Tillväxtverket betonar att insatser som finansieras via det regionala tillväxtanslaget och via landsbygdsprogrammet oftast utgörs av projekt. På kort sikt är det enligt verket ingen dålig idé att nyttja dessa för finansiering av utveckling av offentlig service, men för att få hållbara lösningar på sikt krävs andra pengar som kan vara av karaktären driftstöd.

Länsstyrelsen i Blekinge anser att resurser för regional tillväxt och utveckling bör reserveras för sina ändamål, och avstyrker därför förslaget och föreslår i stället att medel anvisas på förvaltningsanslaget.

Länsstyrelsen i Västerbotten anser att förslagen är bra, men att ytterligare medel måste tillskjutas anslaget för regionala tillväxtåtgärder.

Länsstyrelsen i Västmanland har ingen invändning mot att regionalpolitiska medel används under förutsättning att erforderliga förordningar utarbetas. Stöd ur landsbygdsprogrammet förefaller dock mer tveksamt enligt länsstyrelsen.

Länsstyrelsen i Västra Götaland delar uppfattningen att medel inom landsbygdsprogrammets axel 3 samt anslaget för regionala tillväxtåtgärder ska kunna användas för investeringar och projekt i samband med etablering av servicecenter eller servicepunkter.

Trollhättans kommun anser inte att medel som anslagits för landsbygdens utveckling ska bidra till lösningar för storstäder och större

tätorter. Förslaget är därför olämpligt i de delar som rör medel för landsbygdsutveckling.

Det kommunala utjämningsystemet

Statskontoret ifrågasätter om förslaget att glesbygds kommunernas kostnader bör beaktas inom ramen för det kommunalekonomiska utjämningsystemet är förenligt med en av kostnadsutjämnings grundläggande principer. Kostnadsutjämningsystemets syfte är att utjämna för strukturellt betingade kostnader inom lagstadgade verksamheter. Även om kommunerna ålades uppgiften enligt lag skulle frågan enligt Statskontoret behöva utredas ytterligare.

Tillväxtanalys avstyrker att kommunernas kostnader ska vara en del i kostnadsutjämnings systemet. Kostnadsutjämnings systemet finansieras fullt ut av kommunerna. Tillväxtanalys bedömer av den anledningen att det inte är lämpligt att kostnader för drift av servicecentrum inarbetas i detta system. Däremot bör det utredas närmare om det finns förutsättningar för att kostnaderna skulle kunna inarbetas i det statligt finansierade särskilda strukturbidraget.

Sollentuna kommun anser att kostnader för servicecentrum ska ligga utanför det kommunala utjämnings systemet. Region Dalarna och kommunerna Gagnef och Älvdalen anser däremot att det kan vara motiverat att i utjämnings systemet ta hänsyn till kommunernas kostnader för decentraliserad service.

11 Vissa rättsliga frågor

Närmare trettio remissinstanser har kommenterat de rättsliga frågor som utredningen diskuterar. Remissutfallet är övervägande positivt, men många instanser ser otydligheter och problem vad gäller ansvars- och integritetsfrågor.

11.3 Behovet av författningsreglering

Utredningens förslag att statliga myndigheter själva ska få avgöra vilka ärenden som ska omfattas av samtjänst tas emot positivt av Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Kammarkollegiet, Pensionsmyndigheten och Skatteverket, av länsstyrelserna i Västerbotten, Västernorrland, av kommunerna Botkyrka, Gagnef, Gällivare, Skellefteå, Södertälje samt av Region Dalarna. De invändningar och problematiseringar som remissinstanserna anför redovisas nedan.

Arbetsförmedlingen anser att den nya lagen om samtjänst och tillhörande förordning är ett steg i rätt riktning. Det skulle underlätta om de intentioner som fanns i förarbetena till lagen införs i förordningen,

dvs. att det står myndigheterna fritt att själva överenskomma om vilka arbetsuppgifter som innefattar myndighetsutövning och som kan utföras av annan myndighet.

Bolagsverket anser att en grundläggande förutsättning för den framtida utvecklingen såväl vad gäller samverkan av olika slag som de möjligheter som IT ger, är att juridiken inte utgör ett hinder. Detta ställer krav på en översyn av en stor mängd författningar som exempelvis registerlagar, sekretesslagen och arbetsrätt. Det handlar inte enbart om att skapa ny författningsreglering utan inte minst att förändra och i vissa fall ta bort nuvarande reglering.

Datainspektionen anför att flödet av personuppgifter kan komma att bli omfattande, vilket ökar risken för integritetsintrång. Att ärendetyperna i samtjänsten begränsas till ärenden av enkel beskaffenhet är enligt inspektionen ingen garanti för att förhindra detta. Vid integritetsbedömningen är det inte avgörande vilka uppgifter som handläggarna vid samtjänsten utför, utan vilka uppgifter som handläggarna har åtkomst till.

Även Diskrimineringsombudsmannen (DO) vill framhålla vikten av att regelverk och rutiner utformas på ett sätt som bidrar till en rättssäker prövning. DO ser en risk att det uppstår gränsdragningsvårigheter när det gäller att bedöma vad som är av enkel beskaffenhet och ser gärna att detta förtydligas.

Kammarkollegiet är positivt inställt till att den kommunala ärendekatalogen utökas, men ifrågasätter om inte ärendena i katalogen bör begränsas till ärenden av enklare beskaffenhet. Kollegiet har i övrigt inget att erinra mot föreslagna ändringar.

Kammarrätten i Stockholm ifrågasätter om ärenden som gäller bostadsanpassningsbidrag, färdtjänst, riksfärdtjänst och skolskjuts utgör ärenden med litet utrymme för handläggaren att göra självständiga bedömningar. Kammarrätten anser dock att dessa uppgifter i och för sig kan utföras inom ramen för samtjänst, men anför även alltför komplicerade ärenden inte handläggs enligt samtjänstavtal. Hänsyn bör också tas till den enskildes integritet.

Länsstyrelsen i Västernorrlands län anser att formuleringen av punkt 8 i § 5 i länsstyrelseinstruktionen bör kunna förenklas, och att en komplettering bör göras enligt följande: *”...för att enighet nås om förvaltningsservicens utformning, samt, för det fall.....”*.

SKL anser att det vore rimligare att definiera former för en administrativ verksamhetsintegration av i princip all offentlig service, än att definiera enskilda ärendeslag i samtjänstlagen. Även Vingåkers kommun skulle gärna se att frågan om ärendeslag lämnades öppen. Helsingborgs

kommun anser att det behövs en djupare analys av vilka ärenden som kan ingå.

11.4 Vissa ansvarsfrågor och arbetsrättsliga frågor

Fackförbundet ST anser att arbetsledningsfrågor, arbetsmiljöfrågor, villkorsfrågor och arbetsrättsliga frågor inte utretts, och anser att utredaren inte heller har berört de personalpolitiska konsekvenserna. Dessa frågor måste enligt ST klargöras. Vänersborgs kommun instämmer i att de arbetsrättsliga frågorna kan vara nödvändiga att utreda.

Se även avsnitt 4.5 *Huvudmannaskap*.

11.5 Hanteringen av personuppgifter

Datainspektionen anser att de uppgifter som bedrivs inom ramen för samtjänst bör anges uttryckligen i lag eller i förordning. Datainspektionen anser inte att utredningen har presenterat ett tillräckligt underlag för bedömningen av hur den personliga integriteten kan påverkas av att myndigheterna fritt ska avtala om vilka uppgifter som ska bedrivs inom ramen för samtjänst. Inspektionen kan därför inte bedöma om förslaget är lämpligt eller acceptabelt från integritetsskyddssynpunkt, och kan inte tillstyrka förslaget.

Försäkringskassan delar inte utredarens bedömning att nuvarande system med sekretesseftergift som tillämpas på servicekontoren fungerar optimalt. Försäkringskassan anser att lagstiftningen i denna del fortfarande behöver ses över i syfte att underlätta samverkan mellan myndigheterna.

Simrishamns kommun anser att personuppgiftslagen måste reformeras för att säkerställa att information kan utbytas över myndighetsgränserna utan att det för den skull snäva in ett rimligt integritetsbegrepp.

Nynäshamns kommun, Kalmar läns landsting ställer sig bakom förslaget om sekretesseftergift.

LO anser att det saknas en ordentlig analys av hur integriteten för den enskilde ska värnas på ett rättssäkert sätt när stöd och hjälp med ibland mycket privata ärenden ska ske i lanthandeln eller på biblioteket. Också Saco, Företagarförbundet och länsstyrelsen i Stockholm ger uttryck för liknande farhågor.

12 Konsekvenser av förslagen

12.3 Integrationspolitiska synpunkter

Migrationsverket anser att utredningens slutsats att personer med utländsk bakgrund har större behov av samordning mellan kommunala och statliga servicefunktioner är riktig. Verket har emellertid redan idag väl fungerande samverkan med kommuner, och verket ser inte hur utredningens förslag skulle förbättra samverkan ytterligare.

12.6 Jämställdhet mellan kvinnor och män

LO vill tillägga att fler kvinnor än män drabbas av ohälsa och därmed oftare kommer i kontakt med Försäkringskassan. När det gäller arbetslöshet är det fler män än kvinnor som är drabbade men statistiken visar att mer resurser satsas på män än på kvinnor. En ökad kvalitet i servicen borde därför ha som mål att vara en jämställd service, såväl till innehåll som till tillgänglighet.

Appendix – Remisslista

Inbjudna instanser som inkommit med remissvar

Myndigheter

- 1 Riksdagens ombudsmän
- 2 Kammarrätten i Stockholm
- 3 Länsrätten i Göteborg
- 4 Justitiekanslern
- 5 Rikspolisstyrelsen
- 6 Brottsförebyggande rådet, BRÅ
- 7 Migrationsverket
- 8 Datainspektionen
- 9 Kommerskollegium
- 10 Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB
- 11 Kustbevakningen
- 12 Försäkringskassan
- 13 Pensionsmyndigheten
- 14 Socialstyrelsen
- 15 Myndigheten för handikappolitisk samordning, Handisam
- 16 Skatteverket
- 17 Kronofogdemyndigheten, KFM
- 18 Arbetsgivarverket
- 19 Kammarkollegiet
- 20 Statskontoret
- 21 Statens pensionsverk, SPV
- 22 Länsstyrelsen i Stockholms län
- 23 Länsstyrelsen i Uppsala län
- 24 Länsstyrelsen i Södermanlands län
- 25 Länsstyrelsen i Östergötlands län
- 26 Länsstyrelsen i Jönköpings län
- 27 Länsstyrelsen i Kronobergs län
- 28 Länsstyrelsen i Kalmar län
- 29 Länsstyrelsen i Gotlands län
- 30 Länsstyrelsen i Blekinge län
- 31 Länsstyrelsen i Skåne län
- 32 Länsstyrelsen i Hallands län
- 33 Länsstyrelsen i Västra Götalands län
- 34 Länsstyrelsen i Värmlands län
- 35 Länsstyrelsen i Örebro län
- 36 Länsstyrelsen i Västmanlands län
- 37 Länsstyrelsen i Dalarnas län

- 38 Länsstyrelsen i Gävleborgs län
- 39 Länsstyrelsen i Västernorrlands län
- 40 Länsstyrelsen i Jämtlands län
- 41 Länsstyrelsen i Västerbottens län
- 42 Länsstyrelsen i Norrbottens län
- 43 Högskoleverket
- 44 Verket för högskoleservice, VHS
- 45 Centrala studiestödsnämnden
- 46 Skogsstyrelsen
- 47 Statens jordbruksverk
- 48 Fiskeriverket
- 49 Sametinget
- 50 Boverket
- 51 Lantmäteriet
- 52 Post- och telestyrelsen
- 53 Transportstyrelsen
- 54 Bolagsverket
- 55 Verket för innovationssystem, VINNOVA
- 56 Tillväxtverket
- 57 Myndigheten för tillväxtpolitiska utvärderingar och analyser
- 58 Diskrimineringsombudsmannen DO
- 59 Konsumentverket
- 60 Riksarkivet
- 61 Rådet för Europeiska socialfonden i Sverige
- 62 Arbetsförmedlingen
- 63 Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering, IFAU
- 64 E-delegationen (dir. 2009:19)

Kommuner

- 65 Botkyrka
- 66 Haninge
- 67 Huddinge
- 68 Nynäshamn
- 69 Sollentuna
- 70 Stockholm
- 71 Södertälje
- 72 Tyresö
- 74 Tierp
- 77 Vingåker
- 78 Linköping
- 79 Norrköping
- 80 Ydre
- 81 Åtvidaberg
- 82 Jönköping

- 83 Gislaved
- 84 Ljungby
- 85 Tingsryd
- 86 Växjö
- 87 Högsby
- 88 Oskarshamn
- 89 Olofström
- 91 Helsingborg
- 93 Landskrona
- 94 Lomma
- 95 Malmö
- 96 Simrishamn
- 97 Halmstad
- 98 Borås
- 99 Dals-Ed
- 100 Essunga
- 101 Göteborg
- 104 Mölndal
- 105 Partille
- 108 Trollhättan
- 109 Vänersborg
- 110 Åmål
- 111 Torsby
- 112 Örebro
- 113 Älvdalen
- 114 Hofors
- 116 Kramfors
- 117 Sundsvall
- 118 Strömsund
- 119 Krokom
- 121 Storuman
- 123 Skellefteå
- 124 Umeå
- 126 Gällivare
- 128 Kiruna

Landsting

- 129 Jönköpings läns landsting
- 130 Kalmar läns landsting
- 131 Dalarnas läns landsting

Regionala självstyrelseorgan

- 133 Region Skåne
- 134 Västra Götalandsregionen

Kommunala samverkansorgan

- 136 Region Dalarna
- 140 Regionförbundet Jönköpings län
- 141 Regionförbundet i Kalmar län
- 146 Region Värmland

Samordningsförbund

- 149 Samordningsförbundet DELTA Hisingen i Göteborg
- 151 Samordningsförbundet i Botkyrka
- 152 Samordningsförbundet i Skellefteå
- 153 Samordningsförbundet i Strömsund

Övriga

- 154 Trossamfundet Svenska kyrkan
- 155 Sveriges Kommuner och Landsting, SKL
- 157 Företagarna
- 158 Företagarförbundet
- 159 Lantbrukarnas Riksförbund, LRF
- 161 Landsorganisationen i Sverige, LO
- 162 Tjänstemännens Centralorganisation, TCO
- 163 Fackförbundet ST
- 164 Fackförbundet SKTF
- 165 Sveriges Akademikers Centralorganisation, SACO
- 166 Svensk biblioteksörening
- 168 Riksorganisationen Hela Sverige ska leva
- 169 SmåKom
- 170 Inlandskommunernas ekonomiska förening
- 173 Bygdegårdarnas Riksförbund BR
- 175 Våra Gårdar
- 177 Sveriges Civilförsvarsförbund
- 178 SOS Alarm
- 179 Folkbildningsrådet FBR
- 180 Folkbildningsförbundet
- 183 Forum för frivilligt socialt arbete
- 187 Sveriges Pensionärsförbund

Inbjudna instanser som ej inkommit med remissvar

Kommuner

- 73 Heby
- 75 Östhammar
- 76 Oxelösund
- 90 Eslöv
- 92 Kristianstad
- 103 Gullspång
- 106 Strömstad
- 107 Svenljunga
- 115 Söderhamn
- 120 Dorotea
- 125 Vilhelmina
- 127 Haparanda

Landsting

- 132 Norrbottens läns landsting

Kommunala samverkansorgan

- 135 Region Blekinge
- 137 Region Gotland
- 138 Region Gävleborg
- 139 Region Halland
- 142 Regionförbundet Södra Småland
- 143 Regionförbundet Sörmland
- 144 Regionförbundet Uppsala län
- 145 Region Västerbotten
- 147 Regionförbundet Örebro län
- 148 Regionförbundet Östsam

Samordningsförbund

- 150 Samordningsförbundet RAR i Södermanland

Övriga

- 156 Svenskt Näringsliv
- 160 Sveriges Riksidrottsförbund RF
- 167 Samhällsvägladarnas yrkesförening
- 171 Landsbygdsservice
- 172 Skärgårdarnas Riksförbund SRF
- 174 Folkets Hus och Parker
- 176 Sveriges Hembygdsförbund

181	Handikappförbundens samarbetsorgan
182	Synskadades Riksförbund
184	Landsrådet för Sveriges ungdomsorganisationer LSU
185	Sveriges konsumenter i samverkan
186	SIOS Samarbetsorgan för etniska organisationer i Sverige
188	Sveriges Pensionärers Riksförbund
189	Posten AB
190	ICA Sverige AB
191	Kooperativa Förbundet KF
192	Arbetsgivarföreningen KFO
193	Coompanion
194	Svenska Röda Korset SRK
195	Rädda barnen
196	Stiftelsen folkets hubb
197	Centrum för hållbar kommunikation
198	Institutet för Framtidsstudier
199	Centrum för tjänsteforskning CTF, Karlstad universitet

Ej inbjudna instanser som inkommit med remissvar

200	Saco-S
201	Gagnef kommun
202	ISIS kvalitetsinstitut
203	Samtalslinjen Myndighetslots
204	Nationellt resurscentrum för kvinnor
205	Studieförbundet Vuxenskolan
206	Nationella nätverket för samordningsförbund
207	Samordningsförbundet Östra Östergötland
208	Polisförbundet
209	Kils kommun
210	Malung-Sälens kommun