



REGERINGEN

Regeringsbeslut

IV:5

2011-03-31

S2011/3603/SFÖ (delvis)

Socialdepartementet

Statskontoret

Box 8110

104 20 Stockholm

## Uppdrag att ta fram ett samlat underlag om myndigheternas service i samverkan

---

### Regeringens beslut

Statskontoret ska ta fram ett samlat underlag om myndigheternas service i samverkan i enlighet med vad som närmare framgår nedan.

Statskontoret ska löpande informera Regeringskansliet (Socialdepartementet) om uppdragets genomförande.

Arbetet ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 15 april 2012.

### Ärendet

#### Bakgrund

För att fullgöra sina åtaganden kan statliga och kommunala myndigheter behöva ha kontakt med medborgare och företag. Vilket behov som finns av kontakter med medborgare och företag beror på myndighetens uppdrag, och varierar mellan myndigheterna. För ett fåtal myndigheter är det vanligt med kontakter med hela eller stora delar av befolkningen, ibland genom fysiska möten. Detta gäller t.ex. Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. De flesta kommuner har omfattande kontakter med kommunmedlemmarna.

Statliga och kommunala myndigheter arbetar kontinuerligt med att utveckla formerna för kontakter med medborgare och företag. Myndigheternas tjänster görs tillgängliga på olika sätt: e-tjänster, telefoni och fysiska kontor.

För att möjliggöra en fysisk närvaro samverkar statliga myndigheter med varandra och med kommunala myndigheter. I vissa fall kan det vara fråga om samtjänst enligt lagen (2004:543) om samtjänst vid medborgar-

kontor, där en handläggare företräder flera myndigheter (kallas även tjänstesamverkan). Samverkan sker också i form av lokalsamverkan, då flera myndigheter är företrädare i samma lokal eller då en myndighet använder en annan statlig eller kommunal myndighets lokaler för bokade möten. Det förekommer också lösningar för fjärrservice, där medborgare via en terminal kan komma i kontakt med myndigheter som inte finns företrädare med personal på plats. De närmare formerna för hur sådan samverkan organiseras varierar. Beteckningarna skiljer sig också åt mellan olika myndigheter och olika typer av samverkan, t.ex. servicekontor, serviceplatser, samverkanskontor. Nedan används uttrycket service i samverkan om alla sådana olika former för samverkan mellan myndigheter i syfte att tillgängliggöra service till medborgare och företag.

Kommunala myndigheter kan ha ett intresse av att samverka med statliga myndigheter, t.ex. i lokalsamverkan, för att säkerställa medborgarnas tillgång till kommunal service.

#### *Utredningen om lokal service i samverkan*

En särskild utredare tillkallades den 31 maj 2007 med uppdrag att stödja de statliga myndigheterna i deras arbete med att inrätta lokala servicekontor. Utredaren lämnade i november 2009 sitt slutbetänkande *Se medborgarna – för bättre offentlig service* (SOU 2009:92).

Utredaren framhåller att medborgares och företags behov ska vara utgångspunkten för utvecklingen av medborgarkontakter och service, men att det saknas utförliga behovsanalyser. Betänkandet har remissbehandlats och en remissammanställning finns tillgänglig i Regeringskansliet (Socialdepartementet, dnr S2011/178/SFÖ). Remissutfallet avseende slutbetänkandet är i många delar blandat. Här berörs utfallet endast i de delar som är relevanta för detta beslut.

Arbetsgivarverket, Diskrimineringsombudsmannen, E-delegationen, Försäkringskassan, Kronofogdemyndigheten, Skatteverket, Statskontoret, Verket för högskoleservice, länsstyrelserna i Dalarnas, Jämtlands, Norrbottens och Östergötlands län samt Huddinge, Simrishamns och Stockholms kommuner framhåller att utredningens underlag är bristfälligt när det gäller medborgares och företags faktiska behov. Statskontoret anför att en sådan behovsanalys bör ingå i regeringens beslutsunderlag.

Flera statliga myndigheter med många medborgarkontakter, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket, framhåller i sina remissyttranden att utgångspunkten för samverkan ska vara myndigheternas egna analyser av medborgares och företags behov. De framhåller också att det är de enskilda myndigheterna som, utifrån sin djupa kännedom om den egna verksamheten, kan ta

ställning till på vilka orter nya etableringar bör göras och vilken nivå av service som krävs.

#### *2010 års förvaltningspolitiska proposition*

Regeringen har i propositionen Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt (prop. 2009/10:175) angivit att utgångspunkten för myndigheternas service ska vara en så långt som möjligt likvärdig tillgång till service för alla. Detta kan uppnås bl.a. genom ökad samverkan och bättre uppföljning samt genom en ökad användning av ny teknik.

Att tillhandahålla service med en god tillgänglighet och kvalitet är ett ansvar som ligger på den enskilda myndigheten. Det är i stor utsträckning den enskilda myndigheten som, inom ramen för de generella styrinstrumenten, avgör hur dess tjänster utvecklas, genom vilka kanaler de finns tillgängliga och om samverkan sker med andra myndigheter. Varje myndighet har ett ansvar att utforma service, produkter och tjänster som är användbara för alla och svarar mot både kvinnors och mäns villkor och behov.

Regeringen bedömer att ett långsiktigt mål bör vara att grundläggande lokal statlig service i hög grad kan förmedlas via gemensamma servicekontor eller andra gemensamma kontaktpunkter. Utvecklingen av den lokala statliga servicen bör ske i dialog med berörda kommuner och möjligheterna till samordnade servicelösningar bör övervägas när så är lämpligt. Regeringen framhåller i propositionen att en ökad samverkan mellan offentlig och kommersiell service är viktig för att skapa attraktiva miljöer i gles- och landsbygder.

Regeringen bedömer vidare att utvecklingen av myndigheternas service bör följas upp på ett samlat sätt så att regeringen kan göra en helhetsbedömning och vid behov ställa tydligare service- och tillgänglighetskrav på berörda myndigheter.

#### Behovet av ett uppdrag

Regeringen behöver underlag för att bedöma hur utvecklingen av service i samverkan ska kunna följas upp. Det behövs också underlag för att regeringen ska kunna göra en bedömning av den service som ges i dag och ta ställning till om det finns behov av tydligare service- och tillgänglighetskrav.

Som utgångspunkt för sina bedömningar behöver regeringen en samlad bild av medborgares och företags behov av service i samverkan. Detta saknas i dag. Ett underlag till ställningstaganden behöver också omfatta en beskrivning av hur myndigheternas service i samverkan motsvarar medborgares och företags behov. Även en sådan samlad beskrivning saknas i dag.

Regeringen har bedömt att servicen i hög grad bör tillhandahållas i gemensamma servicekontor eller andra gemensamma kontaktpunkter. För att ta ställning till om det ges rättsliga, kompetensmässiga, ekonomiska eller andra förutsättningar för service i samverkan och om regeringen behöver vidta några åtgärder för att skapa sådana förutsättningar, behöver regeringen ett underlag kring detta. Ett sådant underlag behöver omfatta både samverkan mellan statliga myndigheter och samverkan mellan statliga och kommunala myndigheter.

### **Närmare om uppdraget**

Statskontoret ska ta fram ett underlag om myndigheternas service i samverkan. I uppdraget ingår att kartlägga medborgares och företags behov av service i samverkan, samt hur myndigheters service i dag uppfyller dessa behov i hela landet. Statskontoret ska beskriva hittills gjorda erfarenheter av olika typer av samverkan, t.ex. lokalsamverkan och tjänstesamverkan, och analysera möjligheter och begränsningar till samverkan, såväl i dag som i framtiden, och huruvida det finns möjlighet att utveckla samverkan med fler myndigheter. Statskontoret ska även analysera i vilken utsträckning service i samverkan lett till effektiviseringar för myndigheterna.

### Utgångspunkter

Övergripande mål för utvecklingen av medborgarkontakter och service är att

- kontakterna sker via de kanaler som, med beaktande av rättssäkerhet och kvalitet, mest effektivt tillgodoser medborgares och företags behov,
- varje myndighet ansvarar för att medborgarkontakter och service inom myndighetens område uppfyller behoven hos medborgare och företag i hela landet,
- utvecklingen av lokala servicekontor och annan kontorsnärvaro bör präglas av balans mellan möjligheter till samordning, lokala förutsättningar, samt möjligheter till och utveckling av service genom andra kanaler, samt att
- de statliga och kommunala myndigheternas kontakter med medborgare och företag organiseras ändamålsenligt och effektivt och, när det är påkallat, i samverkan.

### Inriktning

#### *Kartläggning av medborgares och företags behov*

Statskontoret ska redovisa en samlad bild av medborgares och företags behov av service i samverkan. Denna redovisning ska bl.a. bygga på de kartläggningar som myndigheter med många medborgarkontakter gör av medborgares och företags behov.

*Kartläggning av myndigheternas service i samverkan*

Statskontoret ska, med utgångspunkt i medborgares och företags behov, beskriva hur statliga och kommunala myndigheter i dag tillgängliggör sin service i samverkan. Redovisningen ska särskilt ange hur behov och användning av lokal service förhåller sig till användning av andra kanaler, t.ex. telefoni och e-tjänster. Statskontoret ska även beskriva hittills gjorda erfarenheter av olika typer av samverkan, t.ex. lokalsamverkan och tjänstesamverkan samt för- och nackdelar med dessa.

*Utveckling av dagens service i samverkan*

Med utgångspunkt i analysen av hur myndigheterna i dag uppfyller medborgares och företags behov, ska Statskontoret analysera om rättsliga, kompetensmässiga, ekonomiska eller andra förutsättningar för service i samverkan behöver förbättras. Analysen ska innehålla en redogörelse för möjligheter till och begränsningar för samverkan med ytterligare statliga och kommunala myndigheter. I analysen ska särskilt beaktas behovet av lokal närvaro i ljuset av medborgares och företags ökade användning av e-tjänster och telefoni för sina kontakter med myndigheterna. Statskontoret ska i detta sammanhang särskilt redogöra för hur rättssäkerhet, kvalitet och effektivitet kan garanteras.

## Uppdragets genomförande

Statskontoret ska samråda med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket samt med andra statliga myndigheter om det behövs. Varje myndighet ska bistå Statskontoret med det underlag som Statskontoret bedömer behövs för att genomföra uppdraget.

Statskontoret ska samråda med Utredningen om den statliga regionala förvaltningen (Fi 2009:07) och E-delegationen (Fi 2009:01), samt söka samverkan med Sveriges Kommuner och Landsting. Av redovisningen ska framgå hur samråd och samverkan har skett.

## Redovisning

Statskontoret ska löpande informera Regeringskansliet (Socialdepartementet) om uppdragets genomförande. Statskontoret ska slutredovisa arbetet till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 15 april 2012.

Eventuella rättsliga, finansiella och andra konsekvenser av förslagen ska redovisas.

På regeringens vägnar

Stefan Attefall

Gustaf Johnssén

Kopia till

Utredningen om den statliga regionala förvaltningen (Fi 2009:07)

Delegationen för e-förvaltning (Fi 2009:01)

Arbetsförmedlingen

Försäkringskassan

Pensionsmyndigheten

Skatteverket