#

2010-04-15

# Se medborgarna – för bättre offentlig service (SOU 2009:92)

Inlandskommunerna ekonomisk förening (IEF) har beretts tillfälle att yttra sig över slutbetänkandet Se medborgarna - för bättre offentlig service.

Vi har valt att samverka med Hela Sverige ska leva om vårt yttrande. Våra synpunkter sammanfaller till största del med dem som Hela Sverige ska leva lämnat tillsammans med SKL och SmåKom.

Inledningsvis vill vi peka på den dramatiskt negativa utveckling som skett i norra Inlandet när det gäller den offentliga servicen de senaste decennierna. Servicen har tunnats ut i snabb takt och i sådan omfattning att viktiga samhällfunktioner hotas.

1. **Den offentliga servicen bör bli helt medborgarstyrd**

Statliga myndigheter har i Sverige av tradition och via en mycket självständig roll när det gäller att utforma olika servicelösningar av betydelse för medborgarna och dess företag. Vi ifrågasätter inte självständigheten som princip, men i lägen där medborgarkraven kolliderar med myndigheternas egna beslut och lösningar måste medborgarkraven ges företräde. Målet med den statliga service är att tjäna medborgarna och dess olika servicebehov. Administrativa prioriteringar får aldrig sättas före människors behov av en väl fungerande service.

Regeringen kan via sina regleringsbrev och ägardirektiv utöva ett väsentligt inflytande över de statliga servicegivarna. Vi är övertygade om att denna möjlighet måste användas mer frekvent och regelmässigt. Servicen måste hela tiden anpassas till medborgarnas och småföretagens ständigt förnyade och förändrade behov.

Styrningen av den statligt finansierade servicen och dess utformning och effekter har även stor betydelse för annan service som erbjuds av exempelvis kommuner och privata entreprenörer. Därför har den statliga servicens tillgänglighet och funktion ofta en avgörande roll för det totala serviceutbudet i en ort eller kommun. Det är av största vikt att statliga myndigheter åläggs att ha likvärdiga resurser över hela landet.

1. **Minst ett servicecentrum i varje kommun**

Vi tillstyrker utredningens förslag att det i varje kommun inrättas minst ett servicecentrumdär staten ska vara företrädd med egen personal, varav minst en person från Arbetsförmedlingen. I sådana centra kan flera olika statliga servicegivare med relativt stor publik kontakt rymmas som exempelvis utöver Af, Försäkringskassan, Polisen, Skatteverket och Migrationsverket.

Där kan med fördel kommun och landsting finnas företrädda men också privata och ideella servicegivare som banker, försäkringsbolag, och lokala organisationer. Inom den offentliga sfären kan samservicetjänster etableras med hjälp av specialutbildade medarbetare och gemensam IT-bas, vilket möjliggör att flera myndigheter kan företrädas av en gemensam person eller grupp. Tjänster som inte kan tillgodoses på serviceanläggningen ska förmedlas till andra myndigheter, delvis via IT-baserad distansteknik.

Vi ser sådana lokala och välintegrerade servicekontor, som kan varieras i sitt tjänsteutbud efter befolkningsunderlag och lokala önskemål, som en direkt förutsättning för medborgarnas möjlighet att oavsett bostadsort få tillgång till de välfärdstjänster som tillkommer hela befolkningen. Vi 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.

1. **Kompletterande servicepunkter uppväger små orters utsatthet**

Vi tillstyrker alltså förslaget att inrätta servicepunkter i en eller flera mindre orter i samtliga kommuner. Där kan kommunerna själva fatta beslut om att vid exempelvis ett lokalt bibliotek, en samlingslokal eller en lokal livsmedelshandel installera utrustning för interaktiv TV, telefoni och datorkontakt i syfte att ge de boende och verksamma i glesa miljöer direktkontakt med lokala, regionala och centrala myndigheter.

Vi ser det som självklart att även privata och ideella aktörer ska kunna aktualisera en sådan lösning som förslag till de offentliga serviceproducenterna. En person som tjänstgör i denna servicepunkt ska finnas till hands för att hjälpa till med att använda utrustningen.

Vi stöder förslagen om att nya lokala organisationer och utförare ska ges utrymme i den lokala serviceförsörjningen och att kommunerna ska uppmuntra och teckna långsiktiga avtal med organisationer som utför service. Här kan kooperativ, lokala utvecklingsgrupper och övriga föreningar spela en stor roll. Utredaren ger flera exempel på bygder där det fungerar bra idag. Vi stöder också förslagen om medborgarnas deltagande i att forma servicen, som exempelvis kan ske inom ramen för lokala områdesstyrelser. Sådana direktvalda styrelser prövas redan på flera håll och vi välkomnar och är beredda att stödja nya initiativ.

På samma sätt som vi förordar en utbyggnad av servicecentra och servicepunkter är vi positiva till att främja mobila ”servicepunkter” att användas regelbundet via lantbrevbäringen i områden med sådan service. En samordnad mobil service är också intressant i samband med att befolkningen i ett område väsentligt ökar i antal under en längre period, särskilt i sommar- och vintersemesterorter i bla fjällregionerna. Vi föreslår samtidigt att lantbrevbärartjänsten utvecklas både ifråga om kapacitet och kvalitet. Det ska ske i samråd med användargrupperna och de lokala servicestyrelser, som utredningen föreslår ska etableras.

I likhet med vad som bör gälla för ett servicecentrum krävs långsiktiga avtal för servicens kvalitet och varaktighet och även för personalens kompetensutveckling. Dessutom krävs en rättvis och noga preciserad kostnadsfördelning mellan staten och kommunerna. Vi ser stora fördelar med att ha en lokalt förankrad styrelse för samtliga serviceanläggningar av föreslagen typ, där kommunen utser styrelsens ordförande. Den ska bestå av företrädare för alla deltagande aktörer i den gemensamma serviceproduktionen och ha en egen budget.

1. **Bredband med hög kapacitet förutsättning för väl fungerande service**

Utbyggnaden av bredband – kalla det gärna en ”elektronisk motorväg” med relativt hög överföringshastighet och kapacitet – är en viktig förutsättning för att de servicelösningar som föreslås ska kunna fungera, för såväl medborgarna som producenterna av olika servicetjänster.

Vi vill kraftfullt understryka att en väl utbyggd bredbandsstruktur i hela landet är ett direkt villkor för att servicecentra och servicepunkter ska kunna användas som en förstärkning av landsbygdens serviceutbud. PTS har i sin senaste årsrapport visat att det finns stora kvarstående investeringsbehov som behöver tillgodoses för att bredbandsstrukturen ska motsvara rimlig kvalitet och kapacitet på särskilt landsbygden.

Bredbandsstrukturen behöver snabbt ses över i syfte att erbjuda hela befolkningen bredband med minst 100Mbit/s så snart som möjligt och helst inte senare än 2015. Utbyggnaden av IT-strukturens kvalitet och kapacitet bör prioriteras i områden med låg kapacitet eller obefintliga bredbandssystem. De digitala regionala klyftorna får inte öka utan bör kraftigt minskas under de närmaste åren. I annat fall försämras glesbygdens generella konkurrensförhållanden och attraktivitet. Staten har ansvaret, även det finansiella, för att en sådan bredbandsstruktur byggs ut.

1. **Centralt styrorgan bör ge starkt folkligt inflytande**

Vi stödjer utredningens förslag om att inrätta en samverkansdelegation som ska hantera samordningen av offentlig och kommersiell service. Där ges företrädare för departement och statliga myndigheter tillsammans med representanter för kommuner, ideella och privata serviceproducenter möjligheter att fungera som en stödjande, utvecklande och kvalitetsstimulerande central plattform. En sådan delegation bör också ha inflytande över regeringens olika styrinstrument för att garantera att servicen, särskilt på landsbygden, hela tiden kan utvecklas till en mycket väl fungerande och lokalt anpassad medborgar- och företagsservice.

Med vänlig hälsning

Ulf Björklund
ordförande