



## Remissvar på SOU 2009:92, Se medborgarna – för bättre offentlig service

ST inom Arbetsförmedlingen är på flera punkter kritisk till slutbetänkandet och utredarens förslag om bättre service.

För att bättre förstå våra ställningstaganden så vill ST inom Arbetsförmedlingen ge en bild av det samarbete mellan olika myndigheter och Arbetsförmedlingen som redan existerar.

1. **Arbetsförmedlingen och Kriminalvården.** Syftar till utslussning av Kriminalvårdens klienter, ca 7 000 – 10 000 per år.
2. **Arbetsförmedlingen och Samhall.** Främja möjligheterna för arbete för personer med funktionshinder och nedsatt arbetsförmåga.
3. **Arbetsförmedlingen och Tillväxtverket.** Socialt företagande som har som övergripande mål att integrera människor som har svårigheter att etablera sig på arbetsmarknaden som arbetstagare eller företagare.
4. **Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.** Här finns flera områden som de två myndigheterna samverkar kring.
  - Rehabiliteringskedjan. Rehabiliteringskedja i sjukförsäkringen.
  - Handlingsplan 2010. Specialister i samverkan, Nationella samverkansgruppen, stödresurser i rehabiliteringskedjan.
  - FAROS. Processtyrningsmodell
  - Uppföljning SUS. System för uppföljning av samverkan inom rehabiliteringsområdet.
  - Finansiell samordning. Finsam – samarbete mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, kommuner och Landsting, Nationellt råd för finansiell samordning
  - Arbetslivsinriktad rehabilitering
  - Rehabilitering, sysselsättning och arbete för personer med psykiskt funktionshinder.
5. **Arbetsförmedlingen – Försäkringskassan – Skatteverket.** Samverkanskontor och Servicekontor.
6. **Arbetsförmedlingen – Försäkringskassan – Skatteverket och Pensionsmyndigheten.** Pilotprojekt på sju orter med servicehandläggare från respektive myndighet.



Det saknas alltså inte samverkan med andra myndigheter i ärenden som berör medborgare som har behov av flera myndigheters kunnande och expertis. Tvärtom så ökar samarbetet varje år och ST inom Arbetsförmedlingen ser i nuläget inget behov av att utöka med ytterligare offentliga inrättningar, ideella eller privata aktörer. Kvaliteten i servicen anser vi inte ökar med graden av inblandade aktörer. ST inom Arbetsförmedlingen ser inte att servicen som idag utförs i alla våra kommuner med stöd av andra samverkande myndigheter skulle utgöra något hinder för att medborgarna inte skulle få tillgång till likvärdig service. Vi vill tillsammans med de övriga myndigheterna utveckla den redan befintliga servicen.

ST inom Arbetsförmedlingen kommenterar nedan några delar av slutbetänkandets förslag.

Utredarens förslag om att inrätta servicecentrum i varje kommun. ST inom Arbetsförmedlingen avvisar utredarens förslag. Arbetsförmedlingen har redan kontor i varje kommun. I praktiskt taget alla kommuner finns servicekontor eller samverkanskontor som ger medborgarna i kommunen statlig service. Att ytterligare inrätta en driftsform är inte relevant med tanke på den ökade personal- och lokalkostnaderna. I varje kommun finns dessutom ett Arbetsmarknadsråd som består av kommunen, Arbetsförmedlingen och lokala företrädare för näringslivet. Det finns, som vi ser det, inget hinder för att hitta lösningar som gynnar medborgarna i allt det samarbete som redan är uppbyggt. Struktur och organisation är på plats.

Utredarens förslag om att inrätta en ny yrkeskategori – servicevägledare. ST inom Arbetsförmedlingen avvisar utredarens förslag om ny yrkesfunktion. Det måste vara upp till varje myndighet att avgöra vilka yrkesfunktioner som ska finnas för de arbetsuppgifter/uppdrag som utförs vid myndigheten. Det finns redan idag en ”ny” funktion som benämns servicehandläggare som arbetar över myndighetsgränserna.

Utredarens förslag om andra aktörer – ideella och privata. ST inom Arbetsförmedlingen avvisar utredarens förslag. Vi anser att den offentliga servicen som riksdag och regering ålägger myndigheter och kommuner ska utföras av tjänstemän som anställts för uppdraget. I många ärenden ska myndighetsutövning utföras och eller hänvisning till rätt myndighet. Att då anlita en ideell förening eller byahandlaren för dessa arbetsuppgifter anser ST inom Arbetsförmedlingen inte vara professionellt hanterande av medborgaren.

Sammanfattningsvis ser ST inom Arbetsförmedlingen att varken servicen till medborgarna ökar eller att tillgängligheten blir bättre med utredarens förslag. Med det utvecklingsarbete som pågår mellan myndigheterna så anser ST inom Arbetsförmedlingen att utredarens huvudargument, att sätta medborgaren i centrum, redan håller på att genomföras. Vi tror inte på en centralstyrning genom departement och ministrar av myndigheternas uppdrag. Ibland kallas det för ministerstyre även om avsikten är god. Styrning ska ske via beslut i Sveriges Riksdag och Regeringens regleringsbrev.



ST inom Arbetsförmedlingen har tidigare i utredningsarbetet, SOU 2008:97 delbetänkandet av Utveckling av lokal service i samverkan, berört att arbetsledningsfrågor, arbetsmiljö- villkors- och arbetsrättsliga frågor inte utretts vilket är en stor brist i utredningsarbetet. ST inom Arbetsförmedlingen är också kritisk till att utredaren inte har berört de personalpolitiska konsekvenserna i utredningsmaterialet samt att inga förslag har lagts gällande de ekonomiska förutsättningarna som varje samverkande part har att använda. Regeringen har ett ansvar att tilldela resurser för de uppdrag som ska utföras. Ledning och styrning är ett kritiskt område som inte tydliggjorts. Det finns vidare ett antal andra områden som behöver tydliggöras gällande arbetsrätt och avtalsfrågor samt arbetsgivarfrågor mellan myndigheterna, kommunerna och Länsstyrelserna. ST inom Arbetsförmedlingen kan inte se att slutbetänkandet ger några indikationer på att Länsstyrelsernas roll skulle ge några som helst resurser för att samverkan ska uppnås på ett effektivare och bättre sätt för medborgaren.

Avslutningsvis konstaterar ST inom Arbetsförmedlingen att slutbetänkandet saknar frågorna som berör sekretessfrågor mellan kommuner, Länsstyrelser och staten (myndigheterna). Myndighetsutövningen behöver förtydligas, vad som ska göras och av vem och var gränsen går mellan myndighetsutövning och allmän service. Medborgarnas rätt och behov av integritet i samtal med en tjänsteman/kvinna i myndighetsutövande ställning har inte tagits upp i betänkandet. Låt oss istället fortsätta den påbörjade myndighetssamverkan i den takt som behövs för att säkerställa kvaliteten i vårt uppdrag för medborgarna.

ST inom Arbetsförmedlingen

Avdelningsstyrelsen

Lars-Erik Backström

1:e vice ordförande