



TCO  
Roger Mörtvik

Datum  
2009-03-02

Vår referens  
2009-01-0002

Ert datum  
2008-12-18

Er referens  
Dnr 08-0157

## Yttrande över delbetänkande "Styr samverkan - för bättre service till medborgarna" (SOU 2008:97)

### Sammanfattning

- ✓ ST är positiv till samverkan mellan myndigheter men urholka inte den statliga professionella yrkesrollen
- ✓ Det krävs en tydligare politisk styrning om tanken med lokala servicekontor ska kunna genomföras
- ✓ Utveckla det personalpolitiska perspektivet. Personal- och arbetsmiljömål måste framhållas redan i utredningsarbetet och konkretiseras i ett kommande genomförande

### ST är positiv till samverkan mellan myndigheter

Vi delar utredarens uppfattning att det behövs en betydligt klarare styrning – inte minst från regeringens sida för att uppnå målen med lokal service för medborgarna. Myndigheter – statliga som kommunala – har oftast sina egna servicestrategier, olika lösningar och IT-stöd som då inte alltid passar samman. Viss utveckling har dock skett de senaste åren inom den statliga sidan – som samarbetet mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Skatteverket. Det finns sedan många år inom kommunal förvaltning ett samarbete även om utvecklingen tycks ha gått i stå.

Ökat samverkan mellan myndigheter har särskild betydelse för att medborgare i alla delar av landet ska kunna få samhällsservice och fysisk kontakt med myndigheter i sitt närområde. Service och kontakter som anses nödvändiga av medborgarna. Utan myndighetssamverkan bedömer ST att möjligheten att behålla eller utöka servicen i detta avseende är mycket begränsad.

Det vi tycker saknas – och som delvis har aviserats till huvudbetänkandet – är det personalpolitiska perspektivet. 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 personalen på lokala servicekontor med flera serviceställen som ska bära upp idén med lokal service till medborgarna. Då måste de anställda ha bra villkor på alla sätt för att lösa sina

#### Fackförbundet ST

Box 5308, 102 47 Stockholm

Besök: Sturegatan 15

Tfn: 08-790 51 00 Fax: 08-24 29 24 ST Direkt: 020-578 578

E-post: st@st.org Webbplats: www.st.org

Organisationsnummer: 802003-2101

Pg: 11 44-5 Bg: 365-60 71

uppdrag. ST ser att det finns en tydlig risk att den statliga professionella yrkesrollen kan komma att urholkas med delar av utredarens förslag.

### **Tydlig politisk styrning och utveckling av de personalpolitiska frågorna!**

ST anser att det finns ett stort behov av en tydligare politisk styrning om tanken med lokala servicekontor ska kunna få genomslag. Dessutom är det nödvändigt med en utveckling av de personalpolitiska frågorna.

Lösningen på frågorna inom dessa två områden är avgörande för om lokala servicekontor ska komma att etableras och utvecklas:

- ✓ En organisation för lokal samverkan måste byggas systematiskt. Organisationen måste vara definierad med avseende på vilken samhällsservice som den ska innehålla. Ett riksomfattande basnät med kontor för lokal service i samverkan måste fastställas med lika innehåll på varje kontor. Lokal samverkan måste få sin tydliga och specifika styrmodell med ett utpekat politiskt ansvar.
- ✓ Den personalmässiga aspekten måste få sitt avsnitt i utredningen. Personal- och arbetsmiljömål måste framhållas redan i utredningsarbetet och konkretiseras i ett kommande genomförande. En viktig fråga är att personalresursberäkningar måste vara seriösa och beakta nyckelfrågan om sårbarhet i baskontorsnätet.

ST ser kritiskt på att de statliga professionella yrkesrollerna kommer att urholkas med utredarens förslag. Till att bli något generellt som alla kan utföra. Vi tror inte på att servicehandläggare s.k. lotsar är det som medborgarna efterfrågar för att få sina behov tillgodosedda. Ett demokratiskt och rättssäkert arbetssätt med korrekt information tror vi inte på via hembygdsgården, båtklubben, ideella sektorn eller ica-affären. Det ska utföras av personal anställd av rätt myndighet som har rätt kompetens. De ideella organisationerna kan möjligtvis utgöra ett komplement till deras respektive medlemmar, på ideell basis. Frågan är också på vilket sätt medborgaren har inflytande över hur samhällsservicen utförs.

ST vill understryka vikten av att reda ut arbetsgivar- och arbetstagarrelationen i ett läge med mer utvecklad samverkan mellan myndigheter. Det hela blir mer komplext. Det handlar om avtalsfrågor, organisations- och kontorsstruktur, servicenivåer, arbetsinnehåll och ärendefördelning, kompetensutveckling, sårbarhet och arbetsmiljö, ledning och styrning som några exempel. Dessa frågor behöver i stor utsträckning klaras ut innan samverkan startas. Dessutom tillkommer frågan om IT-stöd och den kommande utvecklingen med e-förvaltning som kraftigt kommer att påverka myndigheternas verksamhet.

### **Utvecklingen inom tunga myndigheter!**

ST konstaterar att inom den statliga förvaltningen – inte minst inom stora och tunga myndigheter (FK, AF och Skatteverket) har det under senare år skett en kraftig koncentration av arbetet och servicemöjligheter – och som vi ser det har det inte alltid utgått utifrån medborgarnas intresse utan mer av besparings skull och kopplat till stora kostnader för IT-utveckling. Här har tongivande myndigheter drivit på utvecklingen med politikernas goda minne - i många fall på grund av knappa anslag – mot telefon och internetjänster - på ett sätt som delvis strider mot uppdraget i denna utredning. Naturligtvis ska dessa internet- och telefonitjänster utvecklas men det finns även ett stort behov av personlig service för många

medborgare och som är helt nödvändig för att stat- och kommun ska klara sitt åtagande gentemot medborgarna.

Dessutom har politikerna ändrat och försämrat i regelsystemen för ex FK och AF som i stor utsträckning påverkat de anställdas möjligheter att lösa sin uppgift – givet de försättningar myndigheter och anställda fått.

## Fackförbundet ST



Annette Carnhede  
Förbundsordförande



Torbjörn Carlsson  
Utredare