



2010-04-08

2010-110-1368

2010-01-13

Fi 2009/7314

Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning
Enheten för kommunal lagstiftning
103 33 Stockholm

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

Sammanfattning

Centrala studiestödsnämnden (CSN) är helt överens med utredaren om att webb och telefoni kommer att vara den offentliga förvaltningens huvudsakliga servicekanaler i framtiden men anser inte att behovet av att fysiskt möta en handläggare, är eller kommer att vara så stort som utredaren beskriver.

CSN vill särskilt betona att:

- det inte finns något direkt samband mellan var CSN:s kunder befinner sig geografiskt och behovet av service
- ett personligt möte på distans med olika tekniska lösningar är ett bra alternativ för den grupp människor som har ett särskilt stort behov av personligt möte
- ansvaret för de föreslagna servicecentren bör vara kommunalt
- det skulle vara en stor fördel om en kommunal tjänsteman i större utsträckning kan informera och vägleda medborgarna även på de statliga områdena
- utvecklingen av e-förvaltningen och servicen till medborgarna ofta hör samman och bör ses i ett helhetsperspektiv
- en behovsanalys måste göras innan beslut fattas om en gemensam Min Sida.

I övrigt lämnar CSN följande synpunkter på förslagen:

3.1 Likvärdig tillgång till service

CSN delar utredarens uppfattning att det ska finnas möjlighet till likvärdig service över hela landet men anser inte att detta måste innebära ett fysiskt möte mellan en kund och en handläggare. För CSN:s kunder finns inte något direkt samband mellan var kunden befinner sig geografiskt och behovet av service. CSN:s kunder vill helst kontakta CSN via telefon, därefter via e-post och genom Webbplatsen. Trots detta kommer det alltid att finnas människor med ett särskilt stort behov av ett personligt möte, t.ex. kunder med komplicerade ärenden, vissa funktionshinder eller med svårighet att förstå och göra sig förstådd på svenska språket. CSN menar att ett personligt möte på distans med olika tekniska lösningar är ett bra alternativ.

2010-04-08

3.5 Samtjänstlagen i verkligheten

CSN ser positivt på utredarens förslag om att samtjänstlagen måste förtydligas. Det skulle innebära stora fördelar för servicen om kommunala tjänstemän i större utsträckning kan informera och vägleda kunder även på de statliga områdena. Om en kommunal tjänsteman också har tillgång till vissa personuppgifter skulle det underlätta i vägledningssituationen eftersom den kommunala tjänstemannen då får tillgång till verktyg och e-tjänster som de statliga myndigheterna erbjuder.

4 Förslag till ny servicestruktur

CSN tycker att förslaget att ha servicecenter som bas för den offentliga servicen i landet skulle kunna vara en bra lösning, dock krävs ett tydligt huvudmannaskap med mandat och resurser. CSN menar att det bör vara kommunalt. Det är kommunen som har kunskap om vilket behov av service som finns vilket ger goda förutsättningar för att planera och driva ett servicecenter med rätt profil.

CSN anser däremot inte att servicecentren ska bemannas med myndighetspersonal. Det bör ingå i kommunens huvudmannaskap och den föreslagna servicevägledaren kan mycket väl fungera som den lots utredaren föreslår, dock med kommunen som arbetsgivare. Däremot kan myndigheterna finnas tillgängliga via ett personligt möte på distans för de kunder som behöver det samt stå för utbildning, information och olika slag av verktyg som kommunen behöver för att lämna en relevant information till kunderna. Det finns inga möjligheter för en myndighet av CSN:s storlek att bemanna servicecentren med personal.

CSN anser inte att förslaget om servicepunkter är motiverat. Var kunden befinner sig geografiskt har inte den betydelsen för servicebehovet. Ett så stort antal spridda mobila och fasta tekniska utrustningar kräver dessutom ett tydligt ägar- och huvudmannaskap. Utrustningen ska installeras, förvaltas, uppgraderas, utvecklas och supportas. Förutom det krävs utbildningsinsatser, styrning och samordning. 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.

CSN är positiv till den föreslagna rollen som servicevägledare. Den motsvarar den funktion som flera kommuner redan har och ofta kallar samhällsvägledare. Servicevägledaren ska då ha kommunen som arbetsgivare och vara placerad på de föreslagna servicecentren.

4.4 Serviceorganisation för utanförskap

CSN anser att förslaget om att införa resursgrupper för utanförskapet är intressant i de fall en medborgare behöver kontakt med flera myndigheter. Gruppen bör dock fungera virtuell med utsedda personer som kallas samman när behovet finns. I första hand anser CSN att kunden ska lotsas till rätt myndighet.

2010-04-08

4.5 Huvudmannaskap

CSN anser att driftansvaret för servicecentren ska ligga på kommunen. Det är kommunen som har kunskap om vilket behov av service som finns vilket ger den goda förutsättningar för att planera och driva ett servicecenter med rätt profil.

5.1 Uppföljning av förslagen på IT-området

CSN är överens med utredaren om att en enkel svensk e-legitimation måste utvecklas och införas. Dagens lösning innebär alltför många varianter vilket i sig innebär svårigheter för medborgarna att förstå nyttan av en e-legitimation. Sverige borde kunna erbjuda en gemensam e-legitimation som är billig och enkel att använda oavsett vilken teknik användaren har tillgång till. CSN är också överens med utredaren om att en e-tjänstelegitimation måste införas för tjänstemän i offentlig förvaltning.

Utredaren föreslår ett gemensamt koncept för Min Sida och ett nationellt telefonnummer. CSN anser att det är av största vikt att människor på ett enklare sätt ska få tillgång till e-tjänster och information men vill betona att det inte behöver stå i konflikt med användandet av redan väl etablerade webbplatser. En gemensam Min Sida behöver inte vara den bästa lösningen utifrån det servicebehov som finns. CSN:s erfarenhet är att största problemet för användarna finns i anslutning till inloggningen. CSN anser därmed att en gemensam och tydlig inloggning ska prioriteras och förordar att en behovsanalys genomförs innan beslut fattas om att införa en gemensam Min Sida.

5.3 Personligt möte på distans

CSN ser mycket positivt på förslaget att utrusta servicecentren med teknik för personligt möte på distans. Det kommer alltid att finnas människor med ett särskilt stort behov av ett personligt möte. CSN menar att ett personligt möte via olika tekniska lösningar är ett bra alternativ. Tekniken ger, särskilt mindre myndigheter, möjlighet att vara tillgänglig. Utrustningen bör därför placeras där stora grupper medborgare med stort behov av det personliga mötet finns.

8 Styrning – utvecklade förslag

CSN motsätter sig förslaget att länsstyrelsen åläggs ett ansvar för att länsvis samordna och leda serviceutvecklingen. Kommuner och myndigheter kan själva ansvara för detta. CSN anser också att det är olämpligt att ge länsstyrelsen nya uppdrag under pågående arbete med den nya regionindelningen.

CSN anser heller inte att det finns skäl till att ge Arbetsförmedlingen ett samordningsansvar utan tycker att kommunen ska ha ansvar och mandat för servicen i sin kommun. Kommunen ska besluta om placeringen av servicecentren och vilken service som ska finnas tillgänglig medan myndigheterna, utifrån kunskap om sina egna kunders behov, beslutar om hur den egna servicen ska levereras, t.ex. via ett personligt möte på distans.

2010-04-08

9 En central organisation för genomförandet

CSN har inget emot förslaget att inrätta en interimistisk interdepartemental arbetsgrupp med uppgift att processa frågor om lokal service i samverkan. CSN har heller inget i sak emot en samverkandelegation men anser att det, i stället för att inrätta en ny delegation, bör övervägas att utöka e-delegationens uppdrag. Frågorna om service till medborgaren och utvecklingen av e-förvaltningen hör ofta samman och bör ses i ett helhetsperspektiv.

10 Ekonomiska konsekvenser och finansiering

CSN anser att förslagen i betänkandet fortfarande saknar uppgifter om kostnader och intäkter. Kostnaderna måste tydliggöras. I annat fall är det inte möjligt att ta egentlig ställning vare sig till förslagen eller till hur de kan finansieras. Framförallt de gemensamma tekniska lösningar som föreslås i avsnitt 5 kräver utförliga kostnads- och intäktskalkyler.

Beslut om yttrandet har fattats av ställföreträdande generaldirektör Ann-Sofie Löth efter föredragning av processutvecklare Solveig Holm Grelsson. I beredningen av ärendet deltog även avdelningscheferna Margaretha Holmlund och Åke Svensson samt IT-strateg Hans Söderlund.

Ann-Sofie Löth

Solveig Holm Grelsson