

Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning
103 33 STOCKHOLM
Er ref: Fi2009/7314

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

Inledning

Arbetsgivarverket framhåller inledningsvis att verket ställer sig positivt till ökad samverkan mellan statliga myndigheter. Emellertid avstyrker Arbetsgivarverket, av skäl som anges nedan, de flesta av de förslag som framförs i betänkandet.

Arbetsgivarverket har som utgångspunkt ett arbetsgivarpolitiskt perspektiv. Förslagen har värderats utifrån om de bidrar till att förbättra myndigheternas kompetensförsörjning och verksamhet.

Allmänt

Utredningen har utgått från sin uppfattning om medborgarnas önskan om fysisk statlig närvaro över hela landet.

Utredningen har dock haft svårigheter att definiera vilka arbetsuppgifter som en servicehandläggare vid servicecentrumen faktiskt ska utföra, förutom en allmänt hållen viljeinriktning att dessa ska ge allmän och individorienterad vägledning till medborgarna.

Det saknas vidare en behovsanalys av hur stor efterfrågan är av den service som servicecentrumen är tänkta att erbjuda.

Det saknas även en kostnadsanalys av vad en sådan fysisk närvaro skulle kosta.

Trots dessa brister är utredningens inställning att myndigheterna, i stort sett inom ramen för befintliga budgetar, ska ”förmås att samverka” för att nå upp till utredningens mål om statlig fysisk närvaro i hela landet. Arbetsgivarverket anser inte att det är realistiskt.

För att de statliga myndigheterna ska kunna ta sitt verksamhets- och arbetsgivaransvar är det viktigt att de själva får bestämma hur verksamheten ska organiseras

c:\Users\bengt.johansson\Desktop\Synpunkter samtjänt.docx

och bedrivs. Om myndigheterna inte får göra så försvagas det arbetsgivaransvar som lagts fast inom ramen för den delegerade arbetsgivarpolitiken. I de fall det går att hitta effektivitetsvinster eller synergieffekter mellan olika verksamheter kommer myndigheterna själva att utveckla lämpliga och kostnadseffektiva samverkansformer.

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket kom hösten 2007 överens om ett paraplyavtal för servicesamverkan. Därefter gick Försäkringskassan och Skatteverket vidare och slöt en överenskommelse för lokal samverkan. Parterna har sedan dess öppnat ca 80 lokala servicekontor. Försäkringskassan är huvudman för drygt hälften av dessa kontor och Skatteverket för resten.

När berörda myndigheter byggt upp organisationen för lokal samverkan har de noga analyserat medborgarnas behov och tillgängliga resurser för att skapa en kostnadseffektiv service. Servicekontoren är bemannade med s.k. servicehandläggare som kan ge allmän information och vägledning men även handlägga vissa utpekade ärendetyper för båda myndigheternas räkning. Det ska understrykas att det rör sig om kvalificerade handläggare som utför kvalificerade arbetsuppgifter.

Arbetsförmedlingen har meddelat att de avser att delta i detta samarbete. Arbetsförmedlingens generaldirektör fattade den 12 januari 2009 ett inriktningsbeslut hur Arbetsförmedlingen ska förhålla sig till samverkan med andra myndigheter i kundmötet. Beslutet innebär att Arbetsförmedlingen är en likvärdig partner, tillsammans med övriga myndigheter, i det fortsatta gemensamma utvecklingsarbetet. Sedan slutet av 2009 pågår en pilotverksamhet på sju olika servicekontor med syfte att ta reda på förutsättningarna för Arbetsförmedlingens vidare medverkan på servicekontoren. Arbetet kommer att utvärderas i särskild ordning.

Arbetsgivarverket anser att utvecklingen av lokal servicesamverkan mellan statliga myndigheter bör ske frivilligt och successivt där behov finns och övriga förutsättningar föreligger.

Synpunkter på enskilda förslag i utredningen

4.2.2 Befintliga kontor vidareutvecklas

Utredningen föreslår att servicecentrumen bör bildas genom att existerande organisationer med statlig service- och samverkanskontor utvecklas.

Arbetsgivarverket avstyrker förslaget att de statliga *servicekontoren* samt *samordningskontoren* ska ”utvecklas” till servicecentrum.

Försäkringskassan och Skatteverket har lagt ner mycket stora ansträngningar på att utveckla sina lokala *servicekontor*. Även Arbetsförmedlingen har deltagit i detta arbete. Det rör sig om kvalificerad handläggning inom respektive myndighets ansvarsområde. Att pressa in flera olika aktörer i detta samarbete skulle ytterligare försvåra en vidareutveckling av de befintliga lokala servicekontoren och

dessutom riskera att skapa samordningsproblem. Dessutom framgår av utredningen att de arbetsuppgifter som servicevägledarna vid servicecentrumen avses utföra i huvudsak består av enklare vägledning och individorienterad vägledning till medborgarna. En sådan arbetsuppgift passar dåligt in i de befintliga servicekontoren. Det finns inga synergieffekter att hämta i en sådan samverkan.

De statliga *samordningskontoren* handlar, så vitt Arbetsgivarverket känner till, egentligen bara om samlokalisering mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan samt mellan Försäkringskassan och kommun, d.v.s. aktörerna delar lokaler. Det finns således inte någon organisation eller samverkansidé att vidareutveckla eller bygga vidare på i detta fall.

4.2.3 Servicecentrum

Utredningen föreslår att det ska finnas minst ett servicecentrum i varje kommun. Varje servicecentrum ska dessutom ha minst tre anställda.

Arbetsgivarverket avstyrker utredarens förslag. Utredningens förslag utgår från ett uppställt mål om statlig fysisk närvaro i hela landet. Utredningens förslag utgår inte från någon behovsanalys av efterfrågan på den service som servicecentrumen tillhandahåller. Eftersom servicecentrumens arbetsuppgifter är beroende av att medborgarna kommer på besök och ber om att få ta del av viss allmän eller individorienterad information är det inte svårt att föreställa sig att det kommer att råda brist på sysselsättning för servicehandläggarna på vissa orter där det är få besökare.

Arbetsgivarverket vill även peka på väldigt små enheters sårbarhet för personalförändringar. Det blir svårt med tidsplanering, arbetsväxling, erfarenhetsutbyte, kontinuitet samt kompetensutveckling. Det skulle även bli svårt med styrning och kontroll eftersom den arbetsgivare som placerar anställda vid ett servicecentrum inte kommer att ha någon arbetsledning på plats.

4.5 Huvudmannaskap

Utredningen föreslår att driftsansvaret för ett servicecentrum i huvudsak och på sikt ska ligga på antingen kommunen eller Arbetsförmedlingen. Arbetsgivaransvaret och förvaltningsansvaret ska ligga kvar på respektive myndighet.

Arbetsgivarverket delar i och för sig utredningens uppfattning att driftsansvaret samt arbetsgivaransvaret inte ska delas upp mellan olika aktörer samt att förvaltningsansvaret bör ligga kvar på respektive myndighet. Däremot kan Arbetsgivarverket konstatera att utredningens förslag till servicestruktur kommer att bli komplex.

När det gäller huvudmannaskapet/driftsansvaret har utredaren föreslagit att kommunen och Arbetsförmedlingen ska komma överens om vem som ska ha ansvaret i varje enskilt fall. Emellertid har utredningen också föreslagit att servicecentru-

men ska utgå ifrån de befintliga organisationerna med statliga servicekontor (Försäkringskassan eller Skatteverket) och samordningskontor (Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan samt kommun) samt kommunala medborgarkontor genom att dessa verksamheter utvecklas till servicecentrum.

Det kan alltså konstateras att det är många aktörer som kan bli ansvariga för huvudmannaskapet/drifansvaret i det enskilda fallet. Detta försvårar möjligheten att genomföra ekonomisk uppföljning och utvärdering av verksamheten. Vidare försämras styrnings- och kontrollmöjligheterna vilket försvårar upprätthållandet av enhetliga regler och tillämpning.

När det gäller arbetsgivaransvaret delar Arbetsgivarverket utredningens uppfattning att en enskild arbetstagare endast ska ha en arbetsgivare. Arbetsgivarverket kan dock konstatera att med det upplägg som utredaren föreslår kommer även detta att bli svårhanterligt. Utredningen har nämligen tänkt sig att det ska finnas flera arbetsgivare i ett servicecentrum. De olika arbetsgivarna som deltar i samverkan i ett servicecentrum ska således placera sina arbetstagare där och sedan är det tänkt att dessa arbetstagare även ska kunna utföra arbetsuppgifter åt de andra aktörerna. Det kommer att uppstå arbetsgivarpolitiska problem med ett sådant upplägg. Dels kommer olika arbetstagare som arbetar på samma arbetsplats att omfattas av olika kollektivavtal och därför olika villkor, dels kommer den arbetsgivare som placerar en arbetstagare vid ett servicecentrum att sakna styrnings- och kontrollmöjligheter eftersom denne inte har någon arbetsledning på plats.

6.5 Servicevägledarens utbildning

Utredningen föreslår att utbildningen till servicevägledare ska utgöra ett särskilt program för yrkesutbildning.

Arbetsgivarverket avstyrker förslaget. De arbetsuppgifter som servicevägledaren ska utföra motiverar inte att en särskilt utbildning anordnas. En sådan specifik utbildning skulle knappast ge en god anställningsbarhet för andra arbeten.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektör Göran Ekström. I den slutliga handläggningen deltog enhetschef Elisabet Sundén Ingeström, utredare Robert Cloarec samt arbetsrättsjurist Bengt Johansson, föredragande.

Göran Ekström

Bengt Johansson