

Remissvar Se Medborgarna - för bättre offentlig service (SOU 2009:92)

Saco-S, som är Saco-förbundens förhandlingskartell inom den statliga sektorn och representerar ca 80 000 statligt anställda akademiker, har tagit del av ovan nämnda betänkande och har följande synpunkter.

Vid yttranden över tidigare delbetänkanden från utredningen har Saco-S aktualiserat ett antal frågeställningar med åtföljande problematiseringar.

De frågeställningar som uppmärksammats har behandlat utformningen av innehållet i ett tänkt serviceutbud utifrån såväl ett medborgar- som ett medarbetarperspektiv.

Utgångspunkten har varit att Saco-S är positivt till ett arbetssätt vars syfte är att, från ett naturligt verksamhetssamband, förbättra service, effektivitet och samverkan inom och mellan statliga myndigheter och kommuner.

En av de frågeställningar Saco-S fört fram är betydelsen av att definitionen för - och distinktionen mellan - begreppen samverkan och samtjänst klargörs, avseende vilken verksamhet som ska drivas i service- och samverkanskontoren. Viktigt är också att uppmärksamma skillnaderna i förväntningar och förutsebarhet för medborgarna samt arbetssätt för medarbetarna.

Från perspektivet ”gärna enkelt, men rätt” har Saco-S även pekat på frågan om medarbetarnas generalistkompetens i förhållande till specialistkompetens inom den statliga verksamheten. Saco-S uppfattning är att inrättande av servicekontor och utveckling av generalistfunktioner bör ske som en utveckling och utvidgning av den nuvarande verksamheten, i syfte att förenkla för medborgarna. Detta är viktigt eftersom medborgarna även fortsättningsvis måste ha tillgång till specialistkunskap i komplicerade frågor – dvs ”gärna enkelt, men rätt”.

Utredningens förslag till en ny servicestruktur är baserat på att servicecentrum bildas genom att de befintliga statliga service- och samverkanskontoren kompletteras med kommunal service, eller att de kommunala medborgarkontoren kompletteras med statlig service. Saco-S menar att det är möjligt- och viktigt - att myndigheterna kan fortsätta att utveckla sitt arbetssätt med förutsebarhet för medborgarna och bibehålla specialistkompetens i verksamheten. Utredningens bedömning att samordningen bör ske i den takt som är praktiskt möjlig pekar också i den riktningen.

Saco-S delar utredarens uppfattning att behovet av en ny servicestruktur främst finns i mindre tätorter och på landsbygd. Där kan servicestruktur med i första hand

servicecentrum kompletterat med servicepunkter fylla ett viktigt servicebehov som ett komplement till de möjligheter som den pågående teknikutveckling för information och service ger. Saco-S ser dock inte att motsvarande struktur behövs på större tätorter och i städerna.

Länsstyrelserna föreslås få en samordnade roll vid genomförandet av utredningens förslag. Om förslagen, som Saco-S förordar, i första hand genomförs på mindre tätorter och på landsbygd, borde länsstyrelsernas roll kunna utvidgas och därmed behövs inte den centrala organisation för genomförandet som utredningen föreslår.

Avslutningsvis ifrågasätter Saco-S behovet av ett särskilt program för en yrkesutbildning till servicevägledare. Den kompetens som efterfrågas för de nya servicecentra kan väl tillgodoses inom det befintliga utbildningutbudet.

Saco-S

A handwritten signature in black ink, reading "Edel Karlsson Håål". The signature is written in a cursive, flowing style with a large loop at the end.

Edel Karlsson Håål
ordförande