

2010-04-12

Dnr

Regeringskansliet
Finansdepartementet
registrator@finance.ministry.se

Yttrande över betänkandet Se medborgarna - för bättre offentlig service (SOU 2009:92)

Ärendet

Nationella Nätverket för Samordningsförbund, NNS, vill lämna följande synpunkter på slutbetänkandet "Se medborgarna – för bättre offentlig service" (SOU 2009:92) från Utredningen om utveckling av lokal service i samverkan.

Yttrandet ska vara departementet tillhanda senast 15 april 2010.

Utredningens uppdrag

Målet för utredningen är att förbättra tillgängligheten till offentlig service i hela landet och att effektivisera den offentliga tjänsteproduktionen. En viktig utgångspunkt är att medborgarnas behov av offentlig service ska vara styrande för hur servicen tillhandahålls. Medborgarna ska dessutom ha likvärdig tillgång till service oavsett ålder, utbildning, bostadsort, etnicitet, m.m.

I uppdraget ingår att föreslå former för samverkan mellan statliga myndigheter och kommuner samt utreda hur kommuner och myndigheter kan göra servicen åtkomlig genom att kombinera service med teknikstöd och personlig betjäning. I utredningen föreslås även former för styrning av serviceutvecklingen

Utredningen har tidigare lämnat delbetänkanden i mars 2008 och november 2008.

Sammanfattning

Nationella Nätverket för Samordningsförbund, NNS, vill inledningsvis betona nödvändigheten av att den utveckling som föreslås i utredningen verkligen kommer till stånd och hålls levande genom en målinriktad och samordnad central styrning.

Den grundläggande ansatsen i utredningen; att utforma den offentliga servicen efter medborgarnas behov, måste genomsyra hela utvecklingsprocessen på nationell, regional och lokal nivå.

NNS tillstyrker utredningens förslag att det i varje kommun ska inrättas minst ett *servicecentrum* där staten ska vara företrädd med egen personal varav minst en från arbetsförmedlingen. För att anpassa tjänsteutbudet efter befolkningsunderlag och lokala önskemål behövs en kontinuerlig och fördjupad dialog mellan kommun, landsting, olika statliga myndigheter samt privata och ideella servicegivare.

NNS stödjer också inrättandet av fasta och/eller mobila *servicepunkter* i syfte att ge medborgare i servicesvaga stads- och kommunal delar en bättre service.

För att skapa verksamhetsmässiga/tekniska- och ekonomiska förutsättningar för en kvalitativt utvecklad service vid servicecentra och servicepunkter behövs gemensamma processgenomlysningar utifrån ett kundperspektiv samt långsiktiga avtal mellan staten och övriga offentliga aktörer för att säkerställa långsiktiga lösningar.

Den fortsatta utvecklingen av konceptet ”Min sida”, e-legitimation och telefonlösning i form av ett nationellt telefonnummer samt en rättslig reglering som underlättar samverkan mellan myndigheter är även avgörande framgångsfaktorer. Bredband med hög kapacitet i hela landet är även en viktig förutsättning.

En central fråga för NNS är utformningen av myndigheternas stöd till och samordningen av insatser för medborgare med komplexa behov inom socialtjänst-, hälso- och sjukvårds-, socialförsäkrings- och arbetsmarknadsområdet.

NNS tillstyrker förslaget att det i varje kommun ska finnas en *resursgrupp*, som är en konstellation av specialister från kommunala förvaltningar, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Andra kompetenser, t.ex. rehabiliteringsexpertis, tillförs vid behov. Resursgruppen ska ta emot personer i eller med risk att hamna i utanförskap.

Frågor om hur samverkan och organisering av s.k. resursgrupper bör förberedas föreslås besvaras genom försöksverksamhet i ett antal kommuner.

NNS vill i detta sammanhang utveckla och förtydliga fördelarna med FINSAM-lagstiftningen och samordningsförbundens arbete. Samordningsförbunden arbetar med samordnade och lokalt anpassade insatser för ovanstående målgrupper och finansierar resursgruppliknande insatser.

Kompletterande synpunkter

Samordningsförbunden underlättar införandet av resursgrupper

Nationella Nätverket för Samordningsförbund, NNS, bildades i november 2009. Ändamålet med NNS är att vara språkrör för samt stödja och utveckla samordningsförbund.

Medlemmar i nätverket är juridiska personer i form av samordningsförbund enligt lagen (2003:1210) om finansiell samordning. För närvarande finns samordningsförbund i 177 av landets 290 kommuner.

Genom att bilda samordningsförbund ges samverkande parter, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, kommun/er och landsting, unika möjligheter att utveckla välfärdsarbetet. Den finansiella samordningen ger möjlighet till en gemensam arena där samverkande myndigheter kan utveckla en helhetssyn och ta ett samlat ansvar utifrån den enskilde individens behov.

Samordningsförbunden kan, genom att finansiera samordnade insatser, bidra till att medborgare får rätt rehabilitering och ett adekvat bemötande. Samordningsförbunden kan även medverka till ökad kunskap och förbättrad kunskapsöverföring mellan myndigheterna genom gemensamma och nya modeller för uppföljning/utvärdering.

Samordningsförbundet bidrar även till metodutveckling och effektivare användning av gemensamma resurser.

Finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet (Finsam) har, enligt NNS bedömning, inneburit att gemensam målstyrning och helhetssyn underlättats för deltagande myndigheter genom att lagstiftningen förser myndigheterna med en finansiell och organisatorisk ram.

Olika utvärderingar bekräftar att finansiell samordning bidrar till en tydlig struktur i form av gemensamma resurser och en gemensam styrelse.

Utredningens förslag att det i varje kommun ska finnas en **resursgrupp**, som är en konstellation av specialister från olika myndigheter, genomförs för närvarande i flera kommuner i landet genom finansiering av samordningsförbund.

NNS vill därför uppmärksamma och framhålla fördelarna med samordningsförbundens strukturella stöd och processarbete i den fortsatta processen med att etablera resursgrupper i landets samtliga kommuner.

I SKL:s förslag "En Gemensam Ingång" ingår samordningsförbunden som en nödvändig förutsättning för styrning, ledning och processtöd. Genom att utveckla finansiell samordning till att omfatta landets alla kommuner underlättas, enligt NNS bedömning, genomförandet av utredningens förslag. En sådan lösning innebär även ett effektivt sätt att nyttja och utveckla den struktur som redan finns.

NNS förordar en nationell strategi för utbyggnad av finansiell samordning till att omfatta alla kommuner för att säkerställa en sektorsövergripande, verksamhetsintegrerad och behovsbaserad service/ärendehandläggning för medborgare med behov av samordnade insatser.

Servicevägledare viktig yrkesgrupp

En generell framgångsfaktor i samordningsförbundens insatser har varit samlokaliseringen av olika yrkesgrupper som dels lett till ny kompetens samt dels ökad kunskap om både individen och myndigheternas olika uppdrag och förutsättningar.

Ett problem är dock att effektiva system och fördjupad generalistkompetens i stor utsträckning saknas för att på ett genomgripande sätt förkorta ”väntetiden” innan enskilda personer med långvarigt behov av stöd från flera myndigheter ges rätt stöd. NNS stödjer därför tillkomsten av servicevägledare som en ny yrkeskategori.

Servicevägledare föreslås bilda en ny yrkeskategori med arbetsuppgifter och kompetens som ligger mellan de nuvarande servicekontorens generalister och handläggarna i myndigheternas bakre linje.

Servicevägledare ska kunna ge allmän och fördjupad information och vägledning samt fatta beslut i vissa enklare ärenden med myndighetsutövning. Vägledaren ska kunna avgöra om den enskildes ärende behöver bedömas av t.ex. en resursgrupp. Vägledaren ska ansvara för att ärendet i så fall lotsas vidare och tas om hand för bedömning och eventuellt fortsatt handläggning.

Utbildningen till servicevägledare ska utgöra ett särskilt program för yrkesutbildning.

Centrala styrningen strategisk

Uppdraget att utforma offentlig service och tjänsteproduktion efter medborgarnas behov samtidigt som en likvärdig tillgång till dessa insatser garanteras varje medborgare förutsätter en både medveten och stark central styrning.

Tillskapandet av lokala servicecentra och servicepunkter där lokala (inklusive ideella och privata serviceproducenter), regionala och nationella aktörer medverkar förutsätter en snabb och parallell process på alla nivåer och en central styrning som redan från början kan fungera som samordnare och pådrivare.

NNS vill jämföra med erfarenheterna från utvecklingen av finansiell samordning på lokal, regional och nationell nivå.

Denna utveckling kännetecknas framförallt av en sektorsövergripande och snabbt växande process på lokal och regional nivå samtidigt som en mer tydlig och strukturerad samverkansprocess mellan centrala myndigheter/organisationer på nationell nivå påbörjades först några år efter lagens tillkomst genom bildandet av Nationella Rådet.

Nationella Rådet ska, i enlighet med regeringens intentioner, ge samverkan den förankring och legitimitet som är nödvändig samt utgöra ett forum för gemensamma ställningstaganden i strategiska frågor vad gäller finansiell samordning.

NNS stödjer förslaget att en interimistisk interdepartemental arbetsgrupp, med uppgift att processa frågor om lokal service i samverkan och fungera som samordnare och pådrivare i frågor om den lokala serviceutvecklingen, inrättas omedelbart sedan utredningen har avslutats.

NNS stödjer också att regeringen inrättar en särskild samverkansorganisation i form av en samverkansdelegation för programområdet kommersiell och offentlig service.

Nationella Nätverket för Samordningsförbund

Stockholm 2010-

Kurt Kvarnström
Ordförande

Marie Litholm
Vice ordförande