

Yttrande över SOU 2008:97 "Styr samverkan — för bättre service till medborgarna"

Dnr 801-34778-08/112

2009-03-19

Finansdepartementet
103 33 STOCKHOLM

Kronofogdemyndigheten har beretts möjlighet att lämna synpunkter på rubricerat delbetänkande, om styrningen av offentlig samverkan för en bättre service till medborgarna.

Sammanfattning

Kronofogdemyndigheten är mycket positiv till samverkansinitiativ och ser fördelarna med en sammanhållen förvaltning i medborgarnas tjänst.

Kronofogdemyndigheten är också positiv till en ökad användning av IT i serviceleveranserna, respektive förslag behöver dock konkretiseras ytterligare för att det ska gå att ta ställning till dem i detalj.

Kronofogdemyndigheten ser en starkare styrning och samordning av myndigheternas servicesamverkan som helt avgörande för att ansatsen ska få bästa möjliga utfall för samhället och den enskilde medborgaren.

Kronofogdemyndigheten ser kommunerna och länsstyrelserna som mycket viktiga aktörer för att kunna tillhandahålla bred service med bästa möjliga nytta för medborgare och företag i olika livssituationer.

Mot bakgrund av Kronofogdemyndighetens ansträngda ekonomiska läge måste kostnadsaspekterna belysas närmare, när ambitionshöjningar görs beträffande service, som nödvändigtvis inte innebär interna effekthemtagningar för kärnverksamheten.

Bakgrund

Kronofogdemyndighetens organisation är processtyrd och myndigheten har under de senaste åren koncentrerat stora delar av sin verksamhet, till färre orter och större handläggande enheter. Det tillsammans med andra utvecklingsåtgärder har medgett goda effektiviseringar och produktivitetshöjningar.

Myndigheten kan dock inte fullt ut möta medborgarna med samma geografiska närhet som tidigare. Det finns därmed ett behov av att hitta nya kanaler för kommunikation med medborgare och företag. Att genom tekniska lösningar och samverkan erbjuda kostnadseffektiv, men god service, med en större bredd är en mycket tilltalande lösning på en glesare geografisk närhet.

Kronofogdemyndigheten är mycket positiv till samverkansinitiativ och ser fördelarna med en sammanhållen förvaltning i medborgarnas tjänst. Kronofogdemyndigheten deltar vid servicekontoret i Göteborg, Nordstan, tillsammans med Skatteverket och Försäkringskassan. Kronofogdemyndigheten har dock valt att avvakta ytterligare deltagande i fler servicekontor och avser att utvärdera sitt deltagande och ta till vara erfarenheter från nuvarande samverkan. Så här långt är erfarenheterna positiva och andelen besök med anknytning till myndighetens verksamhet har successivt ökat sedan starten för snart ett år sedan.

Kronofogdemyndigheten har också mycket goda erfarenheter av andra samverkansprojekt där myndigheten har tagit en aktiv roll till exempel i Västerbotten. Vidare nyttjar myndigheten

möjligheten personligt möte på distans på ett tjugotal platser runt om i landet. En funktion som myndigheten också har börjat marknadsföra lite mer offensivt.

Kapitel 5 Styrning av service i samverkan

Kronofogdemyndigheten lämnar här allmänna synpunkter på förslagen om en starkare styrning av statliga myndigheters samverkan och kommunernas roll i sammanhanget, som behandlas i betänkandets femte kapitel.

Kronofogdemyndigheten välkomnar en tydligare målstyrning av serviceleveransernas utformning och att det sker inom långsiktiga ramar, precis som det föreslås. Det är vidare angeläget att få ett gemensamt och rikstäckande koncept på plats som sedan blir normgivande för serviceetableringar på nya och fler platser. Det ter sig lika naturligt att i sammanhanget även prioritera inom vilka områden servicen i första hand ska hållas samman, för att tillskapa bästa nytta för den enskilda medborgaren, oavsett om denne söker service i egenskap av privatperson eller näringsidkare.

Kronofogdemyndigheten ser att prioriteringen av vilka statliga myndigheter som bör utpekats att ingå är helt avgörande för hur den framtida planeringen och utvecklingen av serviceleveranser ska ske. Det ter sig även helt naturligt för att få till bästa möjliga kombinationer inom områden som har flest sammanflätade beröringspunkter.

Vidare ser myndigheten att det är helt nödvändigt att den kommunala servicen samordnas med statliga myndigheter. Det är kommunen som i oftast är "det allmännas" ansikte gentemot en genomsnittlig medborgare och det är i det kommunala gränssnittet som den upplevda nyttan för enskilda förmodligen kommer att bli som allra störst. Som exempel kan nämnas hur fördelaktigt det skulle vara att kunna möjliggöra samordnad service till medborgarna vad gäller kommunens budget- och skuldrådgivning i samband med till exempel skuldsaneringsförfarandet hos Kronofogdemyndigheten och i myndighetens förebyggande arbete. Myndigheten har i dagsläget ett bra och regelbundet samarbete och utbyte med landets budget- och skuldrådgivare, som är till gagn gemensam extern service mellan dessa aktörer är dock ett tydligt exempel på hur dynamisk en samordning av kommunal och statlig service skulle kunna vara sett ur ett kundorienterat medborgarperspektiv.

Kronofogdemyndigheten ser också att länsstyrelserna har mycket att erbjuda medborgarna utöver det samordningsansvar som föreslås. Att kunna tillhandahålla sammanhållen service till nystartade företag vad gäller till exempel länsstyrelsernas tillsyns- och tillståndsverksamhet genom representation vid servicekontor ser myndigheten som en mycket eftersträvanvärd ambitionshöjning gentemot den målgruppens behov.

Vad som ovan har sagts kan sammanfattas som att myndigheten ser kommunerna som nyckelspelare i samverkan med statliga myndigheter för att få en livshändelsebaserad service i dess rätta bemärkelse.

Kapitel 6 IT som verktyg i servicekontor

Kronofogdemyndigheten lämnar här synpunkter på respektive förslag som rör ökad användning av IT som verktyg i servicekontor, som behandlas i betänkandets sjätte kapitel.

Kronofogdemyndigheten ställer sig positiv till att använda tekniska hjälpmedel för att utöka medborgarnas möjlighet att kommunicera med myndigheten.

I sammanhanget måste dock framhållas att myndigheten ser ett starkt behov av reformer i den lagstiftning som idag medför svårigheter till informationsdelning, främst då de "databaslagar" som reglerar de olika verksamheterna. I dagsläget föreligger stora begränsningar i möjligheten att lämna ut och ta emot handlingar elektroniskt inom myndighetens handläggning, men också beträffande myndighetens möjlighet att utbyta information med andra myndigheter och direkt med enskilda.

Det är mycket viktigt att tillskapa nödvändiga reformer inom detta rättsområde för att servicen ska kunna hålla önskvärd nivå och samtidigt ske med stöd i lag. För att e-förvaltningen ska få det positiva genomslag som önskas är det helt avgörande att medborgarna kan känna en grundtrygghet och en tilltro till att myndigheterna hanterar den enskildes uppgifter på ett ändamålsenligt sätt enligt gällande rättslig reglering.

6.2 Personligt möte på distans

Kronofogdemyndigheten tillstyrker förslaget om att införa möjligheten att erbjuda medborgarna "öga-mot-öga" kontakt, men anser att en sådan lösning redan från början bör vara utformad så att den som har en egen webbkamera med en begränsad ansträngning (exempelvis nerladdning av säkerhetslösning) kan använda tjänsten. Det är viktigt att inte bygga upp en lösning som förutsätter ett öppet tekniskt system, samtidigt som det inte bör vara bundet till ett fåtal geografiska platser. För att utvärdera möjligheten och medborgarnas vilja att använda videokonferens kan med fördel ett försök baserat på allmänt tillgänglig programvara (exempelvis SKYPE) genomföras, innan en dyrbar infrastruktur införskaffas.

6.3 Gemensam "Min sida" för offentlig förvaltning

Kronofogdemyndigheten tillstyrker förslaget att införa en gemensam min sida, men vill framhålla att det bör övervägas hur en sådan byggs upp för att inte bli onödigt komplex och dyrbar. Om en gemensam lösning byggs och anpassas efter de högst ställda kraven på säkerhet riskerar detta att driva kostnader och medföra en komplexitet som också riskerar att motverka användningen och viljan att bygga upp lösningen.

Det bör övervägas om det ska införas olika nivåer av säkerhetskrav så att en skalbar lösning kan byggas. Detta medger att medborgaren kan logga in på ett enkelt sätt genom att enbart ange sina personuppgifter och på så sätt kunna till exempel beställa material, för att sedan med en enklare säkerhetslösning (exempelvis pinkod) kunna utföra enklare ärenden som inte ställer högre krav på säkerhet. Det bör slutligen vara ett krav att använda e-legitimation för ärenden som kräver högre säkerhet, till exempel elektroniska signaturer. Avsikten är att tjänsterna ska bli så lättanvända som möjligt för att säkerställa att så stor del av medborgarna som möjligt upplever det som naturligt att använda dem och därför på sikt väljer att utföra alla tjänster med hjälp av e-legitimation.

6.4 Telefonbaserad vägledning

Kronofogdemyndigheten är i grunden positiv till att gemensamma kontaktcenter hanterar och dirigerar förfrågningar från allmänheten, men vill framhålla att detta bör göras på ett sådant sätt så att man undviker att "dubbelsamtal" genereras.

Bakgrunden är den erfarenhet Kronofogdemyndigheten har från att dels ha egna telefonnummer till sitt kundcenter och att även ha ett växelnummer som delas med Skatteverket. Det har visat sig att det genereras ett stort antal samtal i samma ärende när kunder ringer till ett nummer och blir ställda i telefonkö, och då även ringer upp det andra numret. Rollen för de gemensamma kontaktcentra kan därför behöva renodlas och klargöras för att säkerställa att samma fenomen inte uppstår i en ännu större skala.

6.5 Integrerade e-tjänster

Kronofogdemyndigheten tillstyrker förslaget att se över möjligheten att införa sektorsvist ansvar för att stödja medborgarna i deras kontakter med myndigheterna i vissa livssituationer. Kronofogdemyndigheten har i sina egna studier funnit att detta stöd skulle vara värdefullt framförallt för medborgare som ställs inför komplexa och livsavgörande frågeställningar.

6.6 Samordnad kampanj om e-tjänster

Kronofogdemyndigheten tillstyrker förslaget att genomföra samordnade kampanjer för att visa fördelarna för medborgarna att använda sig av e-tjänster. Det bör dock göras i samband med att en gemensam bild för hur säkerhetslösningar, legala hinder och utbyte av information mellan myndigheter har lösts. Givet det ansträngda ekonomiska läget för Kronofogdemyndigheten och behovet av att hämta hem de medel som läggs på utveckling och marknadsföring i effektivitetsförbättringar måste kostnaderna för gemensamma kampanjer bekostas utanför Kronofogdemyndighetens verksamhetsbudget för att kunna genomföras.

6.7 Teknisk utrustning och servicepunkter

Kronofogdemyndigheten anser att huvudinriktningen för elektronisk kommunikation med myndigheterna ska vara att medborgarna ska kunna använda sin egen utrustning och att de fasta servicepunkterna ska vara komplement till detta. För att säkerställa att de medborgare som inte har tillgång till egen utrustning eller bor i närheten av de fasta servicepunkterna ska kunna dra nytta av möjligheten att kommunicera elektroniskt med myndigheten, bör särskilt möjligheten att använda mobila kommunikationslösningar utredas vidare.

Avslutande kommentar

Kronofogdemyndigheten vill i sammanhanget även lyfta kostnadsaspekterna på en utökad service. Det är inte nödvändigtvis så att serviceleveransernas samordning bidrar till att myndighetens kärnverksamhet effektiviseras och att det därmed finns en inneboende kostnadstäckning och hemtagning för en höjd ambitionsnivå i servicehänseende. Det kommer att vara resurskrävande att uppnå en god service och det är något som måste ses som utgift för myndighet. Kronofogdemyndigheten ser dock att den ökade samhällsnyttan och vinsterna för den enskilde gör det till viktiga och prioriterade utvecklingsinsatser.

Beslut i detta ärende har meddelats av undertecknad riks-kronofogde. I den slutliga beredningen har verksjurist Malin Nordgren, föredragande, deltagit.

Eva Liedström Adler

Malin Nordgren