

## Motion till riksdagen 2010/11:K334

av Peter Hultqvist och Roza Güclü Hedin (S)

# Statens myndighetsservice till medborgarna

## Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om vikten av att verka för en enhetlig statlig service i hela landet.

## Motivering

Det finns idag en tydlig trend där de statliga verken och myndigheterna anpassar sin service till möjligheten att använda webben/internet och telefon. Bemannade kontor koncentreras i allt högre grad till tätorterna. Servicen blir allt sämre för de 2 miljoner medborgare som bor utanför tätorterna eller av olika skäl inte kan använda den teknikunderstödda servicen.

Tyvärr saknas det idag en enhetlig servicestruktur över hela landet. Den offentliga servicen utvecklas enligt olika mönster och regeringens styrning i sammanhanget är svag. Statens myndigheter undersöker sällan möjligheten att samordnat driva servicen i exempelvis gemensamma kontor. Det finns dock exempel på fungerande s.k. servicekontor inom arbetsförmedling, skattekontor och skatteverk.

I Lars Högdahls utredning *Se medborgarna för en bättre offentlig service* (SOU 2009:82) beskrivs en möjlig utveckling med ”gemensamma statliga och kommunala servicecentrum och servicepunkter” som ska ”utgöra en grundservice över hela landet för service till medborgare och företag”. Förslaget är att det i varje kommun ska finnas minst ett statligt servicecenter som ska vara bemannat med minst tre tjänstemän.

Det är i högsta grad angeläget att staten tar ansvar för att upprätthålla en fungerande grundservice i hela landet. En tydlig sådan ambition är en del i strävan mot regional balans. Medborgare runt om i landet måste inom rimligt avstånd kunna få kontakt med personal från exempelvis skattekontoret, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Det personliga mötet kan vara av-

**Fel! Okänt namn på**

görande för den enskildes känsla av att kunna nå fram med sitt ärende, känna sig respekterad och känna ett allvar och ansvarstagande från handläggarens sida.

Länsstyrelserna och de regionala organen bör ha ett särskilt ansvar för genomförande och samordning av projekt syftande till en förbättrad service. Inom ramen för regionala utvecklings- och serviceprogram bör ett aktivt arbete för att samordna service med inriktning på upprättande av minst ett servicekontor per kommun inledas. Statliga verk och myndigheter ska självfallet medverka i denna process som även bör vara öppen för kommunala, ideella och privata aktörer. Arbetsförmedlingen, Skatteverket, Försäkringskassan och polisen bör utgöra grundstommen i dessa kontor. Syftet är att förbättra och garantera en godtagbar servicenivå i hela Sverige.

Stockholm den 19 oktober 2010

*Peter Hultqvist (S)*

*Roza Güclü Hedin (S)*