

Utkast 0.3

Finansdepartementet  
103 33 STOCKHOLM

## **Remissvar - delbetänkande av Utveckling av lokal service i samverkan: Styr samverkan – för bättre service för medborgarna (SOU 2008:97)**

Transportstyrelsen lämnar följande synpunkter på delbetänkandet. Synpunkterna lämnas i den ordning som förslagen presenteras.

### **Sammanfattning**

Transportstyrelsen ser positivt på införandet av servicekontor, men ser att det i första hand berör vissa specifika myndigheter som redan idag har många personliga möten med medborgarna. I och med att stora delar inom Transportstyrelsens verksamhet har många så kallade "sällananvändare" kan däremot servicekontor öppna upp för andra former av möten med medborgarna som baserar sig på mer interaktiva möten. Förslaget om en nationell myndighetsgemensam satsning ("Min sida") välkomnas. Området har en naturlig koppling till regeringens e-handlingsplan och en samverkan mellan myndigheterna behöver en tydlig styrning från regeringen.

### **Tillgång till service i nuläget**

Transportstyrelsen delar utredningens förslag att det ska vara lätt för medborgarna att få tillgång till myndighetens serviceutbud. Styrelsen arbetar kontinuerligt för att uppnå god tillgänglighet, hög kvalitet och med säkra och miljöanpassade transporter inom järnväg, luftfart, sjöfart och väg.

Delar av Transportstyrelsens verksamhet har i mycket stor omfattning kontakter med medborgare, medan andra delar har färre kontakter. De servicekanaler som idag finns tillgängliga är personliga möten, telefoni, webb, kundtjänster och digitala frågeassistenter. Utgångspunkten - vid framtagande av dessa befintliga servicekanaler - har varit medborgarnas behov av möten via olika kanaler. Transportstyrelsen har emellertid försökt styra medborgarna att i stor grad nyttja webben och självservice-tjänster som ett led i att tillgängliggöra verksamheten och därmed höja servicen. Förutom nämnda servicekanaler ger även styrelsen viss service till medborgarna genom samverkan med andra myndigheter

(t ex Vägverket). I denna del kan styrelsen också se möjligheter till utveckling av service även till näringslivet, vilket även kommer till uttryck i regeringens regleringsbrev till Transportstyrelsen där det anges att företagens administrativa kostnader ska minska med minst 25%.

### **Problemidentifiering och analys**

De problem och den analys som anges i delbetänkandet vad gäller styrning stämmer i stort med de frågor som finns inom Transportstyrelsens områden. Trots att det finns en stor vilja att redan nu ha gemensamma servicekanaler kan Transportstyrelsen se att det finns vissa svårigheter med att hantera dessa, när det gäller frågor kring finansiering och ansvarsfördelning och kraven på samverkan mellan myndigheter och kommuner behöver därför tydliggöras i regeringens regleringsbrev till berörda myndigheter.

### **Struktur för tillgänglig service**

#### Servicekontor

Transportstyrelsen ställer sig positiv till förslaget om inrättande av servicekontor. I dagsläget utgör dock det personliga möten en mycket liten del av myndighetens totala antal medborgarkontakter. Många medborgare som vänder sig till Transportstyrelsen är vad vi vill benämna som "sällananvändare", dvs. de har ganska sällan behov av att kontakta myndigheten för ett personligt möte, utan kan använda andra servicekanaler och är ändå nöjda med servicen.

Transportstyrelsen kan alltså se att det personliga mötet hos myndigheter ser så olika ut. För myndigheter - såsom Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen - som ofta möter kunder i svåra livssituationer kan behovet av det fysiska mötet vara betydligt viktigare. Inrättande av servicekontor ger däremot Transportstyrelsen möjlighet att nyttja andra former av medborgarmöten, t ex bokningsbara videomöten via gemensamma kontor, servicepunkter eller bibliotek för att ge hjälp och stöd vid exempelvis utskrift av blanketter och självservice via webben. En annan vinst som styrelsen ser med inrättandet är också att myndigheten enklare kan nå medborgare med olika språkbakgrunder och funktionshinder.

### **Styrning av service i samverkan**

Transportstyrelsen välkomnar en tydligare styrning från regeringen. En klarare koppling bör dock finnas till regeringens e-handlingsplan vilket också tydliggörs i insatsområde 4 (förvaltningens kontakter med medborgare och företagare). Om man följer modellen i e-handlingsplanen med dess övriga tre insatsområden bör detta kunna vara det gemensamma förhållningssätt som bidrar till en god styrning. Transportstyrelsen bedömer att det här arbetet är en naturlig

fortsättning av de mål som sattes upp för en 24-timmarsmyndighet och som många myndigheter tidigare arbetat efter och är väl förtroga med.

## **IT som verktyg i servicekanaler**

### Gemensam ”Min sida” för offentlig förvaltning

Transportstyrelsen ställer sig positiv till förslaget med en myndighetsgemensam sida, där medborgare ska kunna logga in och utföra ärenden mot flera myndigheter utan att besöka varje myndighets webbplats. Införandet av ”Min sida” borde underlätta myndighetens dialog med medborgarna samtidigt som det blir enklare för alla myndigheter att kommunicera användandet av en webbplats istället flera. Transportstyrelsen vill dock i sammanhanget betona att det är av särskild vikt att förutsättningarna för en sådan utveckling klargörs avseende vilken standard som ska användas.

### **Servicelösningar på landsbygden**

Transportstyrelsen stödjer idén om möjligheten att tillgängliggöra teknisk utrustning vid servicepunkter som medborgaren kan använda för att föra dialog med myndigheten. Detta införande torde generera både samhälls- och medborgarnytta i med att servicen tillgängliggörs och genom användandet av befintlig infrastruktur (t ex matvaruaffär/ATG-ombud) på lokal nivå.

Beslut i detta ärende har fattats av generaldirektören Staffan Widlert. I ärendet har Anna Törnqvist (Sjöfartsavdelningen), Sven Björklund (Luftfartsavdelningen), Rune Lindberg (Järnvägsavdelningen) och Mikael Andersson (Informationsavdelningen) deltagit. Föredragande har varit Maria Inghamn (Trafikregisteravdelningen).

Staffan Widlert  
Generaldirektör

Maria Inghamn  
Föredragande