

Regeringens proposition

2001/02:109

Förlängd försöksverksamhet vid medborgarkontor

Prop.
2001/02:109

Regeringen överlämnar denna proposition till riksdagen.

Stockholm den 21 februari 2002

Göran Persson

Britta Lejon
(Justitiedepartementet)

Propositionens huvudsakliga innehåll

I propositionen föreslås att lagen (1997:297) om försöksverksamhet med samtjänst vid medborgarkontor skall fortsätta att gälla till utgången av juni 2004.

1	Förslag till riksdagsbeslut	3
2	Förslag till lag om fortsatt giltighet av lagen (1997:297) om försöksverksamhet med samtjänst vid medborgarkontor	4
3	Ärendet och dess beredning.....	5
4	Försöksverksamhet vid medborgarkontor	5
4.1	Bakgrund	5
4.2	1994 års försökslag.....	6
4.3	1997 års försökslag.....	6
5	Överväganden och förslag	8
6	Kostnadskonsekvenser.....	11
Bilaga 1	Arbetsgruppens sammanfattning av sin rapport (Ds 1999:26)	12
Bilaga 2	Remissinstanserna.....	16
	Utdrag ur protokoll vid regeringssammanträde den 21 februari 2002....	17

1 Förslag till riksdagsbeslut

Prop. 2001/02:109

Regeringen föreslår att riksdagen antar regeringens förslag till lag om fortsatt giltighet av lagen (1997:297) om försöksverksamhet med sam-tjänst vid medborgarkontor.

2 Förslag till lag om fortsatt giltighet av lagen
 (1997:297) om försöksverksamhet med
 samtjänst vid medborgarkontor

Prop. 2001/02:109

Härigenom föreskrivs att lagen (1997:297) om försöksverksamhet med samtjänst vid medborgarkontor, som gäller till utgången av juni 2002, skall fortsätta att gälla till utgången av juni 2004.

Försökslagstiftningen vad gäller medborgarkontor infördes genom lagen (1994:686) om försöksverksamhet med medborgarkontor som trädde i kraft den 1 juli 1994. Försöksverksamheten utvidgades tre år senare när lagen (1997:297) om försöksverksamhet med samtjänst vid medborgarkontor trädde i kraft. 1997 års försökslag är tidsbegränsad till utgången av juni 2002.

I samband med att propositionen till 1997 års försökslag lades fram inrättades en arbetsgrupp i det dåvarande Inrikesdepartementet. Arbetsgruppen skulle följa och stödja arbetet med att utveckla medborgarkontor och andra former av kontakter mellan medborgarna och offentliga organ. Arbetsgruppen presenterade i maj 1999 rapporten *Medborgarkontor i utveckling* (Ds 1999:26). Arbetsgruppens sammanfattning av rapporten finns i *bilaga 1*. Rapporten har remissbehandlats. En förteckning över dem som har avgett yttrande över rapporten finns i *bilaga 2*. En sammanställning av yttrandena finns tillgänglig i Justitiedepartementet (dnr Ju1999/3085/D).

Lagrådet

Med hänsyn till att förslagen i propositionen uteslutande avser förlängning av giltighetstiden av försökslagstiftningen i avvaktan på frågans slutliga reglering anser regeringen att Lagrådets hörande skulle sakna betydelse.

4 Försöksverksamhet vid medborgarkontor

4.1 Bakgrund

Idén om medborgarkontor började utvecklas i mitten på 1980-talet. Den ursprungliga tanken var att det skulle finnas kontaktpunkter för information från den offentliga förvaltningen till medborgaren. Därefter har det skett en utveckling mot att vissa förvaltningsuppgifter skall kunna handläggas på medborgarkontor och vidare till att olika myndigheter utför sådana uppgifter för varandras räkning. Den rättsliga möjligheten för myndigheter att utföra förvaltningsuppgifter för varandras räkning tillkom genom försökslagstiftning.

För närvarande förekommer i huvudsak tre organisationsmodeller för medborgarkontor. Det finns således medborgarkontor med enbart kommunal verksamhet och kommunal personal, medborgarkontor där både kommunala och andra myndigheter samlokaliserar verksamheter och där var och en har sin egen personal samt medborgarkontor med s.k. integrerad verksamhet, dvs. där olika myndigheter med stöd av 1997 års försökslag utför olika förvaltningsuppgifter för varandras räkning.

Försöksverksamheten inleds

Arbetet med försökslagstiftningen avseende medborgarkontor inleddes genom den arbetsgrupp som med stöd av regeringens bemyndigande tillkallades av civilministern i september 1992 (C1992:B). Efter remissbehandling av arbetsgruppens slutrapport Servicesamverkan vid medborgarkontor (Ds 1993:67) beslutade regeringen i mars 1994 propositionen Försöksverksamhet med medborgarkontor (prop. 1993/94:187). Riksdagen beslutade i juni 1994 att anta regeringens förslag (bet. 1993/94:KU39, rskr. 1993/94:392).

Lagen (1994:686) om försöksverksamhet med medborgarkontor trädde i kraft den 1 juli 1994. Med stöd av lagen kunde en kommun träffa avtal, s.k. samverkansavtal, med en statlig myndighet, en allmän försäkringskassa eller ett landsting om att åt dessa utföra sådana förvaltningsuppgifter som inte innebar myndighetsutövning. Samtidigt fick dessa myndigheter härigenom en befogenhet att lämna kommunen ett sådant uppdrag.

Översyn av försökslagstiftningen

I samband med att regeringen beslutade propositionen avseende 1994 års försökslag bemyndigades civilministern att tillkalla en särskild utredare för att kartlägga och analysera vilka förvaltningsuppgifter som innefattar myndighetsutövning och som lämpligen kunde handläggas vid medborgarkontor. Den s.k. MBK-utredningen slutrapporterade sitt uppdrag i juni 1995 genom betänkandet Myndighetsutövning vid medborgarkontor (SOU 1995:61). Utredaren föreslog en ny lag om utvidgad försöksverksamhet vid medborgarkontor.

Regeringen beslutade i mars 1997 propositionen Bättre möjligheter att samverka vid medborgarkontor (prop. 1996/97:90). Förslaget innebar en utvidgning av försökslagstiftningen på så sätt att olika myndigheter fick ingå avtal om att för varandras räkning utföra enklare förvaltningsuppgifter samt att de fick använda varandras personal till att utföra sådan verksamhet (samtjänst). Tillämpningsområdet för försöksverksamheten utvidgades till att omfatta även vissa förvaltningsuppgifter som innefattar myndighetsutövning eller som kräver tillgång till personregister. Riksdagen beslutade i maj 1997 att anta regeringens förslag (bet. 1996/97:KU9, rskr. 1996/97:241).

4.3 1997 års försökslag

Utvidgad försöksverksamhet

Lagen (1997:297) om försöksverksamhet med samtjänst vid medborgarkontor trädde i kraft den 1 juli 1997, då den tidigare försökslagen upphävdes. Lagen är tidsbegränsad till utgången av juni 2002.

Med stöd av 1997 års försökslag får statliga myndigheter, en allmän försäkringskassa, en kommun eller ett landsting ingå avtal om att för

varandras räkning lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda och i övrigt handlägga vissa enklare förvaltningsärenden eller att använda varandras personal till att utföra sådan verksamhet. Ett sådant avtal benämns samtjänstavtal. För att ett sådant samtjänstavtal skall bli gällande skall det godkännas av regeringen.

Genom 1997 års försökslag utvidgades tillämpningsområdet för försöksverksamheten till att omfatta även vissa förvaltningsuppgifter som innefattar myndighetsutövning eller som kräver tillgång till personregister. För att minimera riskerna för intressekonflikter som kan hota rättssäkerheten och integritetsskyddet innehåller lagen begränsningar när det gäller möjligheterna till myndighetsutövning och tillgången till personregister. Medborgarkontoren får i dag utföra sex olika konkreta förvaltningsuppgifter från olika statliga myndigheters och försäkringskassans områden samt fem förvaltningsuppgifter från det kommunala området. Vad gäller tillgången till personregister stadgas att i fråga om personregister får tillgång bara ges till sådana uppgifter som behövs för att kunna utföra de förvaltningsuppgifter som omfattas av samtjänstavtalet.

Fortsatt utveckling av medborgarkontor

I samband med att regeringen lade fram propositionen till 1997 års försökslag inrättades en arbetsgrupp i det dåvarande Inrikesdepartementet med syfte att följa och stödja arbetet med att utveckla medborgarkontor. Arbetsgruppen presenterade i maj 1999 en rapport (Ds 1999:26) Medborgarkontor i utveckling. Arbetsgruppen ansåg att begreppet ”medborgarkontor” blivit så pass etablerat i medborgarnas och myndigheternas medvetande att utvecklingsarbetet borde kunna gå in i en fördjupningsfas. Den föreslog att samverkan över myndighetsgränserna skulle byggas ut för att effektivisera den lokala verksamheten och underlätta för den enskilda medborgaren i sina kontakter med myndigheter. Arbetsgruppen ansåg även att lagstiftningen var alltför begränsad när det gäller tillämpningen av samtjänstavtal. Gruppen föreslog att möjligheterna att lägga ut nya uppgifter på medborgarkontor borde vidgas väsentligt och att ett beredningsarbete med den inriktningen borde inledas. Vidare ansåg arbetsgruppen att utvecklingen av medborgarterminaler och lokala demokratacentrum borde stimuleras samt att tillgången till offentlig information borde samordnas.

Av arbetsgruppens rapport framgick att det vid tidpunkten för rapporten fanns ett hundratal medborgarkontor i en fjärdedel av landets kommuner. Den övervägande majoriteten av dessa lokalkontor hade hand om enbart kommunal verksamhet. Endast ett fåtal av medborgarkontoren bedrev så kallad integrerad verksamhet, dvs. verksamhet där olika myndigheter med stöd av 1994 respektive 1997 års försökslagar utförde olika förvaltningsuppgifter för varandras räkning.

Sedan försökslagstiftningen infördes genom 1994 års försökslag som trädde i kraft den 1 juli 1994 har endast ett fåtal framställningar om godkännande av avtal enligt lagstiftningen inlämnats till regeringen. En viss ökning har dock skett sedan 1997 års försökslag trädde i kraft den 1 juli 1997. Till regeringen har även inkommit framställningar om en

5 Överväganden och förslag

Regeringens förslag: Giltighetstiden för lagen (1997:297) om försöksverksamhet med samttjänst vid medborgarkontor förlängs till utgången av juni 2004.

Regeringens bedömning: De medborgarkontor som har en pågående verksamhet enligt 1997 års försökslag bör inte nu bli tvungna att avbryta verksamheten. Å andra sidan saknas i nuläget tillräckligt underlag för att permanenta försökslagstiftningen eller att utvidga den. Det pågår dock inom flera områden ett utrednings- och utvecklingsarbete som kan komma att beröra medborgarkontorens uppgifter i framtiden. När resultatet av detta arbete går att överblicka kommer regeringen att återkomma i frågan.

Arbetsgruppens förslag: Möjligheterna att lägga nya uppgifter på medborgarkontor bör vidgas väsentligt. Arbetsgruppen anser att ett beredningsarbete med den inriktningen bör inledas.

Remissinstanserna: Majoriteten av remissinstanserna anser att samverkan över myndighetsgränserna bör byggas ut.

Skälen för regeringens förslag

Den aktuella frågeställningen

Det kan inledningsvis konstateras att det i nuläget saknas tillräckligt underlag för att permanenta 1997 års försökslagstiftning eller att utvidga lagstiftningens tillämpningsområde. Vad frågan nu gäller är i stället om försöksverksamheten skall förlängas eller – vilket annars blir fallet – avvecklas. Av de befintliga medborgarkontoren är den övervägande majoriteten medborgarkontor med enbart kommunal verksamhet och kommunal personal. Endast ett fåtal av medborgarkontoren har bedrivit så kallad integrerad verksamhet, dvs. verksamhet där olika myndigheter med stöd av 1994 respektive 1997 års försökslagar utför olika förvaltningsuppgifter för varandras räkning. Mycket få avtal enligt försökslagstiftningen har godkänts av regeringen. Mot bakgrund härav skulle det i och för sig kunna hävdas att det inte finns något egentligt behov av en förlängning av försöksverksamheten med samttjänst vid medborgarkontor. Regeringen anser emellertid att det finns flera skäl som talar för att försöksverksamheten bör pågå ytterligare några år.

Översyn av polisens uppgifter

Den 21 december 2000 beslutade regeringen att en särskild utredare skulle tillkallas med uppgift att göra en översyn av polisens arbetsuppgifter (dir. 2000:105). Utredaren skall bl.a. utreda och lämna förslag

till ändringar som innebär att polisens verksamhet renodlas så att polisen i ökad utsträckning kan koncentrera sig på sin centrala funktion att minska brottsligheten och öka människors trygghet. Utredaren skall särskilt överväga förändringar när det gäller sysslor som har administrativ karaktär och som därför i princip inte bör utföras inom polisorganisationen. Utredaren har i november 2001 överlämnat delbetänkandet *Mot ökad koncentration – förändring av polisens verksamhet* (SOU 2001:87). Utredaren beskriver ett antal arbetsuppgifter som i olika sammanhang bedöms som möjliga och lämpliga att utföras av annan än polisen. Vissa av dessa uppgifter har av utredaren bedömts vara lämpliga för kommunen. Utredaren lämnar dock inte några färdiga förslag till hur och av vem uppgifterna bör utföras i framtiden. Detta kommer i stället att göras i utredningens slutbetänkande som kommer att överlämnas till regeringen den 1 juli 2002.

Utveckling av 24-timmarsmyndigheter i samverkan mellan kommuner och statliga myndigheter

Vad avser den pågående utvecklingen med s.k. 24-timmarsmyndigheter har regeringen i propositionen *Statlig förvaltning i medborgarnas tjänst* (prop. 1997/98:136) understrukt det angelägna i att ta tillvara informationsteknikens möjligheter att förenkla och förbättra kontakterna med myndigheterna för medborgare och företag. I propositionen *Ett informationssamhälle för alla* (prop. 1999/2000:86) har regeringen bl.a. slagit fast att utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter, dvs. myndigheter som är elektroniskt tillgängliga för informationsinhämtande och ärendehantering dygnet runt, bör stimuleras. I det förvaltningspolitiska handlingsprogrammet *En förvaltning i demokratins tjänst* som lades fram i juni 2000 anges bl.a. en rad åtgärder som bör vidtas för att förbättra servicen till medborgare och företag genom informationstekniken.

I propositionen *En politik för tillväxt och livskraft i hela landet* (prop. 2001/02:4) poängterar regeringen att en offentlig service som ställer medborgaren i fokus förutsätter en ökad samverkan mellan de statliga myndigheterna såväl som med kommuner, landsting och näringsliv. I propositionen konstaterar regeringen att det inom många kommuner redan i dag sker en utveckling mot mera samordnade servicelösningar. Regeringen uttalar därefter sin avsikt att tillsammans med några intresserade kommuner initiera pilotverksamhet i syfte att pröva olika samverkanslösningar på lokal nivå.

Regeringen beslutade i juni 2001 att uppdra åt Statskontoret att stimulera och stödja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter genom att tillsammans med myndigheterna utveckla och tillhandahålla metoder, vägledningar och avtal samt initiera och genomföra samverkansprojekt. Arbetet skall syfta till att stimulera myndigheterna att bedriva ett aktivt utvecklingsarbete för att förbättra sin tillgänglighet och service med hjälp av informationstekniken. Arbetet innebär bl.a. att analysera hur antalet olika myndighetskontakter i ett och samma ärende kan minimeras och vilka krav detta ställer på ökad samverkan mellan statliga myndigheter inbördes och på sådana myndigheters samverkan med kommuner och landsting. Arbetet innebär även att initiera och genomföra gemensamma samverkansprojekt mellan stat och kommun för att med hjälp av

informationstekniken utveckla nya servicelösningar. Slutrapport skall lämnas senast den 30 juni 2003. Prop. 2001/02:109

Genom Projekt Medborgarterminal bedriver fem statliga myndigheter en försöksverksamhet där medborgarterminaler utplaceras på publika platser, t.ex. bibliotek eller medborgarkontor. Vid de cirka 140 medborgarterminaler som finns i dag kan medborgarna få tillgång till samtliga medverkande myndigheters webbplatser via en gemensam portal.

Kommunal konsumentvägledning

Regeringen har i propositionen Handlingsplan för konsumentpolitiken 2001–2005 (prop. 2000/01:135) uttalat att den kommunala konsumentvägledningen bör stärkas. Det är angeläget att arbeta för att kvaliteten på denna vägledning kan fortsätta att utvecklas. En kvalitetsutveckling bör ske genom olika former av samarbete och med hjälp av fortsatt förbättrat statligt stöd. Ett annat sätt att förbättra konsumenternas tillgång till konsumentvägledning kan t.ex. vara att samlokalisera vägledningen och medborgarkontoren. I rapporten Formerna för det statliga stödet till konsumentvägledningen i kommunerna (Ju2001/7528/KO) undersöktes den fortsatta utvecklingen av den lokala konsumentverksamheten. Utredaren föreslog bl.a. att den kommunala konsumentvägledningen skulle kunna utvecklas genom statliga projektstöd. Sedan medel avsatts för sådana projekt i budgetpropositionen för 2002 har Konsumentverket i regleringsbrevet för 2002 givits i uppdrag att hantera utvecklingsstödet som i första hand skall främja kvalitetsutveckling av befintlig verksamhet, t.ex. utvecklande av verksamhets- och organisationsformer och samverksansformer med lokala organisationer. En redovisning skall ske i samband med årsredovisningen för 2002.

Förslag till förlängning

Regeringen anser att det redovisade utrednings- och utvecklingsarbetet talar för att möjligheten att föra över uppgifter mellan olika myndigheter via medborgarkontor bör hållas öppen ytterligare en tid. Hänsyn behöver också tas till de medborgarkontor i landet som har en pågående verksamhet enligt lagen. Dessa medborgarkontor är visserligen få till antalet men regeringen anser att den verksamhet som finns vid de integrerade medborgarkontoren bör ges rättslig möjlighet att fortsätta. De framställningar om en utvidgning av försökslagstiftningen som regeringen mottagit visar även att ett intresse för medborgarkontor med integrerad verksamhet finns i landets kommuner och innebär i sig ytterligare ett skäl för förlängd försöksverksamhet. Regeringen föreslår därför att lagen (1997:297) om försöksverksamhet med samtjänst vid medborgarkontor förlängs. Lagen föreslås gälla till utgången av juni 2004. Regeringen har tidigare konstaterat att det i nuläget saknas tillräckligt underlag för att permanenta försökslagstiftningen eller att utvidga den. Regeringen anser dock att det är angeläget att följa utvecklingen inom området och kommer att återkomma i frågan.

Förslaget om att försöksverksamheten med samtjänst vid medborgarkontor skall pågå i ytterligare två år bedöms inte föranleda några ökade kostnader för kommunerna eller landstingen. Försöksverksamheten baseras på frivilligt deltagande från kommuner och landsting.

Inte heller för statens del uppkommer några ökade kostnader med anledning av förslagen.

Förord och sammanfattning av förslag

Chefen för dåvarande Inrikesdepartementet beslutade den 6 december 1996 att inrätta en arbetsgrupp för att följa och stödja utvecklingsarbetet med medborgarkontor och andra former av kontakter mellan medborgare och myndigheter.

Allmänna utgångspunkter för arbetsgruppen är att en utvecklad demokrati och ett levande medborgarskap förutsätter kunniga medborgare, fri information och en aktiv dialog mellan medborgare, förtroendevalda och de offentliga organen. Människor vill ha större makt över sina liv i närsamhället, i arbetslivet och i samhället i stort.

Arbetsgruppen utgår också ifrån att samhällsinformationen spelar en viktig roll för att medborgarna skall kunna vara delaktiga i samhällsutvecklingen och få inflytande. Medborgarna måste kunna orientera sig i samhället och veta vart de kan vända sig för att få mera information om de offentliga verksamheterna samt få kunskaper om sina rättigheter och skyldigheter.

I denna rapport redovisar arbetsgruppen bakgrund, nuläge och möjligheter till en fortsatt utveckling av medborgarkontor och andra former av kontakter mellan medborgare och myndigheter. I rapportens slutkapitel redovisar arbetsgruppen sina ställningstaganden och lägger fram ett förslag till en strategi för det fortsatta utvecklingsarbetet. Den kan sammanfattas i följande punkter:

Utvecklingsarbetet bör fördjupas

Av de undersökningar som arbetsgruppen har genomfört framgår att det i dag finns ett hundratal medborgarkontor i en fjärdedel av landets kommuner. Därtill kommer att frågan utreds i många kommuner. Sammanlagt har cirka 40 procent av kommunerna tagit upp frågan om att inrätta medborgarkontor.

Arbetsgruppens bedömning är att konceptet ”medborgarkontor” nu har blivit så pass etablerat i medborgarnas och myndigheternas medvetande att utvecklingsarbetet bör kunna gå in i en fördjupningsfas.

En bred förnyelseverksamhet bör initieras

Arbetsgruppens bedömning är att en nära samverkan mellan olika samhällsnivåer är väsentlig för utvecklingen av medborgarkontoren. Det är också väsentligt att lokala idéer och synpunkter tas till vara.

- Arbetsgruppen föreslår därför att en allmän inbjudan bör skickas till samtliga kommuner, landsting, allmänna försäkringskassor och de statliga myndigheternas regionala organ att medverka i den fortsatta försöksverksamheten. Med utgångspunkt från de inkomna framställningarna bör ett antal projekt utses som arbetsgruppen följer och

stödjer mer ingående. Ett av dessa kontor bör utses till årets medborgarkontor.

Prop. 2001/02:109
Bilaga 1

Samverkan över myndighetsgränser bör byggas ut

Medborgarkontor innebär en delvis ny syn på hur den offentliga verksamheten kan organiseras på lokal nivå. Den grundläggande idén med medborgarkontor är att man genom ett sektorövergripande arbetssätt kan förbättra och effektivisera den lokala offentliga verksamheten. Det kan leda till:

- att servicen för medborgarna förbättras och blir mer tillgänglig,
 - att service kan bibehållas i glesbygd och storstädernas förortsområden, samt
 - att den lokala demokratin förstärks.
-
- Arbetsgruppen föreslår
 - att medborgare och företag i det enskilda ärendet bara skall behöva ta kontakt med en myndighet,
 - att det i varje kommun eller centralort bör finnas någon form av lokal kontakt- eller servicepunkt som är lätt att nå per telefon eller genom besök,
 - att dessa kontakt- och servicepunkter skall kunna ge en bred information om service som tillhandahålls inte bara av kommunen utan också av försäkringskassan samt av statliga och landstingskommunala organ.
 - Arbetsgruppen föreslår vidare
 - att länsstyrelserna ges en aktiv roll och att de medverkar till en samordnad service vid medborgarkontoren för att få till stånd en bättre tvärsektoriell serviceplanering mellan statliga och kommunala verksamheter.

De rättsliga möjligheterna bör utvidgas

Arbetsgruppens bedömning när det gäller tillämpningen av samtjänst-avtal är att dagens lagstiftning allt för begränsad. Om integrerade medborgarkontor skall kunna skapas med reella uppgifter fordras att ökade rättsliga möjligheter öppnas för detta.

- Arbetsgruppen föreslår
 - att möjligheterna att lägga nya uppgifter på medborgarkontor bör vidgas väsentligt,
 - att ett beredningsarbete bör inledas utifrån de önskemål som framförts om detta.

Utvecklingen av medborgarterminaler bör stimuleras

Prop. 2001/02:109
Bilaga 1

Om medborgare och företag i det enskilda ärendet bara skall behöva ta kontakt med en myndighet och kunna få information, ställa frågor och uträtta ärenden när det passar dem, kräver detta ett långtgående samarbete mellan myndigheterna för att informationsteknikens alla möjligheter skall kunna tas till vara.

Utveckling av lokala demokratacentrum bör stimuleras

Arbetsgruppens bedömning är att medborgarkontoren kan vara ett viktigt forum för demokratisk dialog mellan samhällsorgan, folkrörelser och medborgare. Den kartläggning som arbetsgruppen har gjort visar att verksamheten vid ett stort antal medborgarkontor har denna inriktning.

- Arbetsgruppen föreslår
 - att i det fortsatta utvecklingsarbetet bör särskild uppmärksamhet ägnas åt medborgarkontorens möjligheter att erbjuda och förmedla olika former av rådgivning. Konsumentrådgivning är en sedan länge etablerad verksamhet vid medborgarkontoren. På många håll finns också en form av "advokatjour" där medborgare kan få en första bedömning av de rättsliga förutsättningarna för att "gå vidare" med en juridisk fråga.
- Arbetsgruppen föreslår vidare
 - att ett fördjupat utvecklingsarbete bör komma till stånd om medborgarkontorens roll i den lokala demokratin.

Tillgången till offentlig information bör samordnas

Arbetsgruppens bedömning är att när de flesta myndigheter, kommuner och landsting har presenterat sina informationstjänster på Internet och har länkats till den gemensamma portalen Sverige Direkt, bör hela informationssystemet kunna fungera som en "samhällsguide". Det kan ske med hjälp av olika söksystem och där texter från Samhällsguiden fungerar som förklaringar.

- Arbetsgruppen föreslår att följande utvecklingsinsatser bör göras kring Samhällsguiden:
 - utveckla ett feedbacksystem i syfte att få en dialog med användarna,
 - anpassa innehållet i Samhällsguiden till "informationssvaga" grupper och grupper med särskilda behov,
 - sprida Samhällsguiden som redskap i skola och folkbildning; genom samarbete med lärare i samhällskunskap, folkhögskolan, vuxenutbildningen och fackliga organisationer,
 - översätta vissa allmänna texter i Samhällsguiden till engelska,
 - samordna med medborgarinformation på övriga språk,
 - marknadsföra Samhällsguiden i olika media för att göra den mer känd,

- genomföra olika analyser om Samhällsguiden,
- överväga om alla ungdomar skall erbjudas Samhällsguiden, antingen i bokform eller som Cd-rom, som gåva när de uppnår myndighetsåldern.

Prop. 2001/02:109
Bilaga 1

Arbetsgruppens uppdrag bör förlängas

Arbetsgruppen bedömer att det behövs ett forum för en fortlöpande diskussion samt för utbyte av information och erfarenheter mellan olika intressenter om nuläge, problem och möjligheter.

- Arbetsgruppen föreslår
 - att förordnandet för den arbetsgrupp som finns på central nivå bör förlängas till halvårsskiftet 2002 då försöksverksamheten skall upphöra,
 - att utöver de åtgärder som angivits ovan, bör arbetsgruppens uppgift vara att:
 - följa den utvärdering av försöksverksamheten som görs vid Mitthögskolan i Sundsvall,
 - via skrifter och seminarier sprida resultaten från centrala och lokala utvärderingar till dem som är verksamma vid eller planerar att starta medborgarkontor,
 - i övrigt fortlöpande informera om medborgarkontorens verksamhet och utveckling,
 - ta upp frågan om utbildning för samhällsväglare och andra som är involverade i medborgarkontoren,
 - medverka till att de nordiska och europeiska kontakterna byggs ut och utvecklas genom nätverkskonferenser, studiebesök m.m.

Efter remiss av arbetsgruppens rapport Medborgarkontor i utveckling (Ds 1999:26) har yttrande avgetts av Rikspolisstyrelsen, Polismyndigheten i Stockholms län, Polismyndigheten i Södermanlands län, Polismyndigheten i Kalmar län, Polismyndigheten i Blekinge län, Polismyndigheten i Skåne län, Polismyndigheten i Västra Götaland, Polismyndigheten i Västerbottens län, Riksförsäkringsverket, Stockholms läns allmänna försäkringskassa, Östergötlands läns allmänna försäkringskassa, Jönköpings läns allmänna försäkringskassa, Kalmar läns allmänna försäkringskassa, Västerbottens läns allmänna försäkringskassa, Skattemyndigheten i Stockholm, Skattemyndigheten i Malmö, Länsstyrelsen i Uppsala län, Länsstyrelsen i Östergötlands län, Länsstyrelsen i Jönköpings län, Länsstyrelsen i Kronobergs län, Länsstyrelsen i Kalmar län, Länsstyrelsen i Blekinge län, Länsstyrelsen i Hallands län, Länsstyrelsen i Västra Götalands län, Länsarbetsnämnden i Stockholms län, Länsarbetsnämnden i Norrbottens län, Integrationsverket, Verket för näringslivsutveckling Nutek, Stockholms läns landsting, Östergötlands läns landsting, Jönköpings läns landsting, Västerbottens läns landsting, Dalarnas läns landsting, Västmanlands läns landsting, Bodens kommun, Botkyrka kommun, Eksjö kommun, Falkenbergs kommun, Gotlands kommun, Gävle kommun, Göteborgs kommun, Hallstahammars kommun, Haninge kommun, Hedemora kommun, Helsingborgs kommun, Hudiksvalls kommun, Hylte kommun, Härjedalens kommun, Krokoms kommun, Lidingö kommun, Malmö kommun, Norrköpings kommun, Nässjö kommun, Oskarshamns kommun, Skurups kommun, Sorsele kommun, Stockholms kommun, Sundbybergs kommun, Sölvesborgs kommun, Tibro kommun, Tingsryds kommun, Umeå kommun, Upplands-Bro kommun, Västerviks kommun, Åmåls kommun, Ånge kommun, Älmhults kommun, Östersunds kommun, Österåkers kommun, Sveriges Allmänna Biblioteksförening och IT-Blekinge.

Utdrag ur protokoll vid regeringssammanträde den 21 februari 2002

Närvarande: statsministern Persson, ordförande, och statsråden Hjelm-Wallén, Thalén, Winberg, Ulvskog, Sahlin, von Sydow, Pagrotsky, Östros, Messing, Engqvist, Rosengren, Lejon, Lövdén, Ringholm, Bodström, Karlsson, Sommestad

Föredragande: statsrådet Lejon

Regeringen beslutar proposition 2001/02:109 Förlängd försöksverksamhet vid medborgarkontor