

Utlåtande 2006: RVI (Dnr 329-3781/2002, 016-1555/2003)

Medborgarkontor på Internet

Motion av Anders Broberg och Hardy Hedman (båda kd) (2002:60)

Ökad e-demokrati

Skrivelse av Rolf Könberg (m)

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande.

Motion (2002:60) av Anders Broberg och Hardy Hedman (båda kd) anses besvarad med vad föredragande borgarrådet anför.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del följande.

Skrivelse av Rolf Könberg (m) anses besvarad med vad föredragande borgarrådet anför.

Föredragande borgarrådet Teres Lindberg anför följande.

Bakgrund

Anders Broberg och Hardy Hedman (båda kd) föreslår i motion 2002:60 att kommunfullmäktige beslutar att inom ramen för den beslutade e-strategin utse en parlamentarisk styrgrupp för vidareutveckling av medborgarkontor på Internet.

Rolf Könberg (m) har den 29 april 2003 ställt en skrivelse till kommunstyrelsens demokratiberedning som handlar om att integrationsförvaltningen bör utarbeta ett förslag på hur e-demokrati ska kunna utvecklas inom hela staden och dess förvaltningar.

Remisser

Motion 2002:60 av Anders Broberg och Hardy Hedman (båda kd) har remitterats till stadsledningskontoret samt stadsdelsnämnderna Rinkeby, Östermalm och Hägersten.

Stadsledningskontoret anser att webbportalen *stockholm.se* till stora delar redan fyller den funktion som efterfrågas i motionen. För att nå dit motionärerna föreslår måste god informationsarkitektur skapas och interaktiva och mobila tjänster prioriteras och utvecklas. Det fortsatta utvecklingsarbetet bör förankras i IT-rådet och följa den normala beslutsordningen inom staden. Även utredningen om stadens politiska organisation (SPO-utredningen) kommer att spela en viktig roll för den politiska beredningen av webbtjänstens utformning. Stadsledningskontoret anser att arbetet med realiseringen genomförs lämpligast i projektform, dels för att samla resurserna inom staden, dels för att samordna och effektivisera arbetet.

Även *Hägerstens stadsdelsnämnd* anser att Stockholms stads webbportal till viss del redan innehåller den information och de tjänster som efterfrågas i motionen. Nämndens uppfattning är därför att det inte är aktuellt att utveckla en webbversion av medborgarkontoret tillsammans med ett datorstöd för personal vid medborgarkontor. Nämnden understryker vikten av att stadens webbportal även fortsättningsvis bör syfta till att öka användarvänligheten och att utveckla tjänster som efterfrågas av medborgarna, i enlighet med de behov som belyses i motionen.

Rinkeby stadsdelsnämnd anser att grundtankarna i förslaget stämmer väl med de behov som medborgarna har och med de behov som tjänstemännen på medborgarkontoren möter i sitt dagliga arbete. Stockholms stads webbportal, som är under utveckling, har just denna inriktning. Dock understryker nämnden vikten av att den myndighet eller verksamhet, som har ansvar för informationen inom ett visst område, själv publicerar informationen på Internet.

Östermalms stadsdelsnämnd anser inte att det finns behov av ytterligare en webbplats då *stockholm.se* väl uppfyller de behov som beskrivs i motionen. Dock vill nämnden framhålla att användarvänlighet alltid ska stå på dagordningen i arbetet med den befintliga webbportalen. Tanken med den parlamentariska styrgruppen, som föreslås vidareutveckla medborgarkontor på Internet, är en god idé, men kan istället fokusera arbetet på vidareutveckling av Stockholms stads webbportal.

Skrivelsen från Rolf Könberg (m) har lagts till Kommunstyrelsens demokrati-beredning för bearbetning, samt remitterats till stadsledningskontoret samt stadsdelsnämnderna Maria-Gamla stan, Spånga-Tensta och Älvsjö.

Kommunstyrelsens demokratiberedning föreslår att Stadsledningskontorets IT-avdelning ges i uppdrag att kartlägga och redovisa hur arbetet med stadens e-strategi har utvecklats inom stadens verksamheter samt lämna förslag till prioriteringar av det fortsatta arbetet. Särskild tonvikt ska läggas vid det område som rör e-demokrati.

Stadsledningskontoret konstaterar att IT är ett av flera viktiga instrument i utvecklandet av en fördjupad demokrati. Tillgång till IT-resurser för alla medborgare är av stor vikt för att IT ska kunna bli ett sådant instrument.

Stadsdelsnämnden i Maria-Gamla stan framhåller att vägen till en utökad e-demokrati är komplex och kostsam. Verktöget Insyn kan ses som en start på Stockholms e-demokratisering. Staden bör ta ett gemensamt grepp när det gäller att utveckla detta verktyg mot en webbplats för 24-timmarsmyndigheten. Dock menar nämnden att utökad e-demokrati inte får innebära att kontakten med medborgare framöver endast sköts via Internet, de traditionella vägarna via personliga möten, telefon, fax och postbrev får inte underskattas.

Stadsdelsnämnden i Spånga-Tensta anser att det finns en del frågor som måste lösas, såsom hur röstning på nätet ska göras rättssäkert, vilka medborgare som ska få yttra sig i vilka frågor osv. Med hänsyn tagna till dessa synpunkter är nämnden positiv till att ett förslag på hur e-demokrati ska kunna utvecklas inom hela staden och dess förvaltningar utarbetas.

Stadsdelsnämnden i Älvsjö är positiv till att ett förslag utarbetas på hur e-demokrati ska kunna utvecklas inom hela staden och dess förvaltningar. Nämnden poängterar att samtidigt som e-demokratin utvecklas måste staden tillförsäkra sig att medborgare, som av olika skäl inte kan eller vill använda sig av Internet, ändå har möjlighet att göra sin röst hörd.

Mina synpunkter

Delaktighet är enligt demokratiutredningen (SOU 2000:1) demokratins övergripande kännetecken. I ett demokratiskt samhälle måste det finnas en kontinuerlig dialog mellan medborgare och förtroendevalda. Denna dialog ska kunna föras i olika former och fora och med ett antal olika tekniker som grund. Det är avgörande att det politiska systemet, där både politiker och tjänstemän ingår,

har beredskap och öppenhet att ta emot de yttringar från medborgarna som kommer via de nya demokratiska kanalerna.

Informationsteknik, IT, är en av flera metoder som kan användas för att främja medborgarnas deltagande i den samhälleliga demokratiprocessen. E-demokrati innebär helt enkelt att använda IT som stöd i den demokratiska processen. Med IT ska medborgarna på ett enkelt sätt kunna hålla kontakt med en serviceinriktad kommunal verksamhet. IT ska också stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till kommunens tjänster. Stadens information ska vara tillgänglig för alla berörda och så långt som möjligt anpassas till målgruppernas behov. I princip kan alla offentliga handlingar göras tillgängliga via Internet.

Stockholms stads e-strategi antogs den 19 februari 2001 av kommunfullmäktige. Sedan dess har arbetet fortgått för att implementera den elektroniska information och de elektroniska tjänster, som idag erbjuds på medborgarkontoren, i den ordinarie verksamheten hos stadens nämnder och bolag.

För att kvalitetssäkra och effektivisera samordningen av IT-frågor i staden beslutade kommunstyrelsen den 16 december 1998, som en del i beslutet avseende ny organisation för stadsledningskontoret, att inrätta ett IT-råd som leds av stadsdirektören eller den stadsdirektören sätter i sitt ställe. Den 9 april 2003 fattade kommunstyrelsen beslut om hur IT-rådets arbetsformer ska se ut samt vilket ansvar rådet har för att e-strategin uppfylls. Där anges även att IT-rådet ska vara rådgivande till stadsdirektören i IT-frågor som kräver kommunövergripande samordning, att man i alla sammanhang ska arbeta för att integrera IT-användningen med uppfyllandet av verksamhetens mål samt att arbeta pådrivande med införandet av e-strategin i hela staden.

En redogörelse för hur arbetet med e-strategin har fortskridit lämnades av stadsledningskontoret till kommunstyrelsen den 27 maj 2003. En slutsats är bland annat att medborgarnas tillgång till interaktiva funktioner avseende e-demokrati och e-tjänster i stadens webbportal ställer krav på investeringar och förändringar i den tekniska webbplattformen. En förstudie om möjligheten att etablera en gemensam portalplattform för interaktiva tjänster som kan erbjudas nämnder och bolag gjordes.

Kommunfullmäktige fastställde den 21 februari 2005 Informationsteknisk plattform för Stockholms stad. Plattformen underlättar en nödvändig ökad standardisering och gemensamma lösningar för staden. Stadsledningskontoret har uppdraget att samordna och driva det utvecklingsarbete som krävs för genomförandet av den nya informationstekniska plattformen.

Jag är övertygad om att e-demokrati ger medborgarna ökade möjligheter till insyn, delaktighet och samverkan i beslutsprocessen. Därför föreslår jag i

ärendet "Utveckling av e-demokratin i Stockholm" (Dnr 016-3984/2004) att kommunstyrelsen får i uppdrag att komplettera e-strategi för Stockholms stad med en definition av begreppet e-demokrati.

En hel del har således hänt i fråga om att realisera den e-strategi som fastställdes i februari 2001, samtidigt som mycket återstår innan vi kan hävda att Stockholms stad erbjuder en utvecklad och fungerande e-demokrati. Användningen av informationsteknik i demokratins tjänst kommer även under de närmaste åren framöver i hög grad att präglas av försök och experiment.

Medborgarkontor på Internet har visat sig vara ett bra medel för att främja informationsflöde och demokrati. Via hemsidor och Internet ges exempelvis information om stadsdelsnämnderna och deras verksamheter, möjlighet att lämna felanmälan och synpunkter på verksamheten, konsumentvägledning och budgetrådgivning, riksfärdtjänst samt utredning av färdtjänstbehov, föreningsbidrag, kontakt med advokat och tillgång till olika typer av blanketter.

Arbetet med att förbättra, effektivisera och utveckla Stockholms stads elektroniska informationsservice pågår i den riktning som motionärerna föreslår. I flera stadsdelsnämnder pågår ett aktivt arbete med e-demokrati, vilka i flera fall leds av lokala politiska styrgrupper. I dagsläget anser jag dock inte att det är nödvändigt att låta utse en central parlamentarisk styrgrupp för vidareutveckling av medborgarkontor på Internet. Kommunstyrelsen har det centrala ledningsansvaret för dessa frågor och redovisning av detta arbete ska ske vid de ordinarie uppföljningarna till kommunstyrelsen.

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Särskilt uttalande gjordes av borgarråden *Sten Nordin* och *Mikael Söderlund* (båda m) och *Lotta Edholm* (fp) enligt följande.

Utvecklingen av e-strategin i staden måste fortsätta för att Stockholm skall bli en stad med mer öppenhet och ökad lättillgänglighet. Staden måste därför fortsätta med att skapa bättre interaktiva och mobila tjänster med hög användarvänlighet. Detta är viktigt för att stadens invånare skall känna ökad delaktighet. Att Stockholm fortsätter att utveckla sin interaktivitet när det gäller olika tjänster är nödvändigt för att klara av medborgarnas krav och framtidens utmaningar. För att detta ska fungera måste staden fortsätta utvecklingen av både datastödet till anställda som servar medborgare samt den direkta informationen som kan komma att eftersökas.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande.

Motion (2002:60) av Anders Broberg och Hardy Hedman (båda kd) anses besvarad med vad föredragande borgarrådet anför.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del följande.

Skrivelse av Rolf Könberg (m) anses besvarad med vad föredragande borgarrådet anför.

Stockholm den

På kommunstyrelsens vägnar:
ANNIKA BILLSTRÖM

Teres Lindberg

Anette Otteborn

ÄRENDET

Anders Broberg (kd) och Hardy Hedman (kd) föreslår i motion 2002:60 (*bilaga 1*) att kommunfullmäktige beslutar att inom ramen för den beslutade e-strategin utse en parlamentarisk styrgrupp för vidareutveckling av medborgarkontor på Internet.

Rolf Könberg (m) har i en skrivelse av den 29 april 2003 (*bilaga 2*) föreslagit att demokratiberedningen ger integrationsförvaltningen i uppdrag att utarbeta ett förslag på hur e-demokrati ska kunna utvecklas inom hela staden och dess förvaltningar.

REMISSER

Motion 2002:60 av Anders Broberg (kd) och Hardy Hedman (kd) har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret samt stadsdelsnämnderna i Hägersten, Rinkeby och Östermalm.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande av den 23 maj 2003 är i huvudsak av följande lydelse.

Stockholms stads e-strategi, som fastställdes av kommunfullmäktige 2001-02-19, är det övergripande regelverket för stadens långsiktiga inriktning beträffande informationsteknikens roll, utveckling och hantering av stadens verksamhet. Ett av fokusområdena i e-strategin är "kommunens tjänster och medborgarna".

Exempel på några av de informationstekniska och strategiska projekt som bedrivs och planeras inom ramen för e-strategin är bland annat *e-tjänster för förskolan*, *Söka bygglov*, *Bostadsförmedlingens databas*, *24-timmarsförvaltningen*, *Geografiska informationssystem* och *mCityprojektet*.

Huvudsyftet med webbportalen *stockholm.se* är helt i enlighet med motionärerna Anders Brobergs (kd) och Hardy Hedmans (kd) motion, dvs. att utveckla tjänster och information på Internet, så att medborgarna enkelt kan få svar på enkla frågor och lättare åtkomst till stadens information och tjänster. Detta ställer dessutom krav på integration mellan Internet och stadens intranät så att intranätet ger ett bra verksamhetsstöd för stadens anställda i dialogen med medborgarna, vilket är en bra förutsättning för stadens planerade tjänsteportal.

Den information som efterfrågas i motionen finns till mycket stor del lagrad i befintliga databaser inom stadens förvaltningar och bolag. Det är av yttersta vikt att de uppgifter som ska finnas tillgängliga är riktiga, förståeliga och aktuella. För att kunna åstadkomma detta är det viktigt att anskaffa data en gång och så nära källan som möjligt. Metoden för att realisera detta är att man skapar en väl utbyggd "karta" över var

informationen finns, vad den betyder, att den är korrekt och aktuell samt hur den görs åtkomlig, s.k. god informationsarkitektur.

För att nå dit motionärerna föreslår måste god informationsarkitektur skapas och interaktiva och mobila tjänster prioriteras och utvecklas. Det fortsatta utvecklingsarbetet bör förankras i IT-rådet och följa den normala beslutsordningen inom staden. Även SPO-utredningen kommer att spela en viktig roll för den politiska beredningen av webbtjänstens utformning.

Arbetet med realiseringen genomförs lämpligast i projektform, dels för att samla resurserna inom staden, dels för att samordna och effektivisera arbetet.

Hägerstens stadsdelsnämnd beslöt den 24 april 2003 att godkänna förvaltningens förslag till remissyttrande och översända det till kommunstyrelsen.

Hägerstens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande av den 31 mars 2003 är i huvudsak av följande lydelse.

I september 2003 kommer webbportalen *stockholm.se* att vara i stort sätt färdigställd då man därigenom kan ta del av det samlade utbudet av stadens service och tjänster.

Med hjälp av sökverket ”Hitta din service” kan medborgaren enkelt nå den samlade basinformation som finns om Stockholms stads enheter. Via webbportalen har man även tillgång till Stockholms stads blankettarkiv.

De medarbetare i staden som kommer i kontakt med medborgarna kommer också kunna använda sig av *stockholm.se*, ett webbpubliceringsverktyg som är dynamiskt och går att bygga ut vid behov.

Stockholms stads webbportal innehåller redan till viss del den information och de tjänster som efterfrågas i motionen. Förvaltningens uppfattning är därför att det inte är aktuellt att utveckla en webbversion av medborgarkontoret tillsammans med ett datorstöd för personal vid medborgarkontor. Utvecklingen av stadens webbportal bör även fortsättningsvis syfta till att öka användarvänligheten och att utveckla tjänster som efterfrågas av medborgarna, i enlighet med de behov som belyses i motionen.

Rinkeby stadsdelsnämnd beslöt den 20 mars 2003 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på motion ang. medborgarkontor på Internet.

Rinkeby stadsdelsförvaltning tjänsteutlåtande av den 3 mars 2003 är i huvudsak av följande lydelse.

Grundtankarna i förslaget stämmer väl med de behov som medborgarna har och med de behov som tjänstemännen på medborgarkontoren möter i sitt dagliga arbete.

Inriktningen på Stockholms stads webbportal *stockholm.se*, som är under utveckling, har just denna inriktning.

Det vore lämpligt att den myndighet eller verksamhet, som har ansvar för informationen inom ett visst område, själva publicerar informationen på Internet.

Östermalms stadsdelsnämnd beslöt den 20 mars att nämnden godkänner och överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen till kommunstyrelsen.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande av den 6 mars 2003 är i huvudsak av följande lydelse.

I stort sett allt som beskrivs i motionen från Anders Broberg (kd) och Hardy Hedman (kd) går idag att hitta på webbplatsen *stockholm.se*.

Databasen bör ha en lättillgänglig lägsta nivå med informationsutbud som exempelvis utgår från fackförvaltningarna och som kan kompletteras i de delar som är stadsdelsspecifika av stadsdelsförvaltningarna.

Tanken med den parlamentariska styrgruppen, som föreslås vidareutveckla medborgarkontor på Internet, är en god idé som istället kan fokusera arbetet på vidareutveckling av Stockholms stads webbplats.

Förvaltningen anser således att det inte finns behov av ytterligare en webbplats då *stockholm.se* väl uppfyller de behov som beskrivs i motionen. Dock vill förvaltningen framhålla att användarvänlighet alltid ska stå på dagordningen i arbetet med den befintliga webbplatsen.

Skrivelsen från Rolf Könberg (m) av den 29 april 2003 har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret, kommunstyrelsens demokratiberedning samt stadsdelsnämnderna Maria-Gamla stan, Spånga-Tensta och Älvsjö.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande av den 22 maj 2003 är av i huvudsak följande lydelse.

IT-tekniken ger helt nya möjligheter att bredda och fördjupa demokratin. I propositionen "Demokrati för det nya seklet" skrev regeringen att "medborgarnas förmåga att söka och hitta information, skaffa sig kunskap liksom att föra en dialog på Internet kommer att ha en stor betydelse för medborgarnas deltagande i den politiska processen i framtiden". Det sades också att prioriteringen var "att utveckla tekniker och metoder inom IT för att främja en representativ demokrati med brett medborgerligt deltagande. Användningen av informationsteknik i demokratins tjänst kommer därför under de närmaste åren i hög grad att präglas av försök och experiment."

Regeringen ansåg att dessa frågor måste hållas samman på ett mer organiserat och samordnat sätt och inrättade en arbetsgrupp för IT och demokrati. Den skall arbeta t.o.m. 2004 och har till uppgift att följa och främja utvecklingen av olika tekniker och

metoder för en deltagardemokrati med IT-stöd; följa utvecklingen av informationsteknikens möjligheter att förbättra, förenkla och utveckla valförfarandet och valdeltagandet; överväga om reglerna för statligt och kommunalt stöd till t.ex. folkrörelser och massmedier bör ses över; lämna förslag om hur medborgarna (t.ex. äldre och personer med funktionshinder) kan få ökad tillgänglighet till IT; uppmärksamma bibliotekens betydelse och roll som samhällets öppna rum samt fungera som referensgrupp inom regeringskansliet vid t.ex. propositionsarbete. I gruppen ingår en representant för Stockholms stad.

Gruppen skall till regeringen redovisa vad som är angelägna nya IT-relaterade demokratiprojekt samt behandla frågan om e-röstning.

Gruppen konstaterar i en lägesrapport att det behövs fler e-demokratiprojekt och mer forskning. Alla inser att IT kan ha en stor betydelse för demokratin i framtiden, men alltför få engagerar sig i att utveckla dess möjligheter. Detta kräver kartläggning och utvärdering av genomförda försök, men också att resurser avsätts för nya. Hittills har alltför många IT-projekt följt traditionella vägar; användningen av elektroniska brev, elektroniska broschyrer och TV-sändningar på nätet osv. Nu är dags, menar man, att ta steget att använda tekniken för att verkligen vidga och fördjupa demokratin. Norrmalms stadsdelsnämnds "agenter" är ett exempel på initiativ som tillför en ny dimension. Sverige är det land i världen som har den mest spridda IT- och internetanvändningen. Det kan finnas en fara i detta då de som inte hänger med kan komma att hamna utanför i demokratiutvecklingen. Breddperspektivet måste därför prägla alla satsningar. Frågan om e-röstning i allmänna val studeras av en särskild utredning.

I flera stadsdelsnämnder pågår ett aktivt arbete med e-demokrati. Det kan nämnas att priset Guldlänken¹ för bästa demokratiwebbplats år 2002 tilldelades SDN Norrmalm för dess rådslagsverksamhet men också för dess användning av "agenter" som underlättar för den enskilde att följa specifika frågeställningar. Detta, skrev juryn, gör det möjligt för stadsdelens invånare att alltid hålla sig uppdaterade på de personliga hjärtefrågorna och därmed delta i debatten på ett mycket tidseffektivt och stimulerande sätt. Den nya tekniken kan således öppna dörrar för insyn och påverkan. Det handlar således om mycket mera än om e-post till förtroendevalda eller de organisationsbeskrivningar som för närvarande dominerar kommunernas hemsidor.

Gruppen aktualiserar det "det digitala fullmäktigemötet", det vill säga ett fullmäktige som är helt "online". Medborgare som följer mötet på plats eller via utsändningar ska nå dokumenten på samma sätt som ledamöterna. Detta gör det lättare att följa med i debatterna i ett "Fullmäktige direkt!".

Som en följd av Statskontorets uppdrag att driva på arbetet med att utveckla 24-timmars-myndigheten och kampanjen Öppna Sverige, drar nu ett femtontal myndigheter och kommuner igång "Nätverket diaries på nätet".

Nya former för deltagardemokrati utvecklas i samspel mellan politiker och medborgare med stöd av e-post och Internet i form av en dialog där medborgarnas synpunkter i specifika frågor kan inhämtas. Olika arbetsformer i deltagardemokratin ställer olika krav på utformningen av teknikstödet. En förbättrad kontakt mellan medborgare, politiker och förvaltningsapparat, med stöd av IT, stärker demokratin och ger

kostnadsbesparing i samhällsutgifterna. Ett främjande av forskning, speciellt med tanke på e-demokratiseringsåtgärder, innebär utvecklande av tekniska system i samverkan med användarna genom tester som följs upp och utvärderas. Sverige har bra förutsättningar att kunna utveckla demokratin på nätet, med en god teknikutveckling inom IT och några välutvecklade e-demokratiföretag. Det behövs en långsiktig kunskapsuppbyggnad kring den nya informationsteknologins användningsområden omfattande även demokratiutveckling och IT. På det nationella planet kan man verka för kunskapsutbyte och samverkan genom bl.a. nätverksbyggande mellan aktörerna och genom att i högre grad involvera medborgarna i satsningarna. E-voting är ett hjälpmedel i utvecklingen att stimulera deltagande i den lokala politiska verksamheten som kan bli ett mer aktivt inslag i det politiska arbetet på lokal nivå och där politikerna står nära den grupp man är utsedd att företräda. Med e-voting kan medborgarna redovisa sina uppfattningar i samhällsfrågor mellan valen. Nya grupper kan attraheras till ett aktivare samhällsengagemang via webbradio, sms, telefoni m.m.

I Stockholm pågår, liksom i andra städer och kommuner, ett successivt arbete med att öka den kommunala delaktigheten för stadens invånare. Längst i denna utveckling har man kommit i Norrmalm och Kista där dialogen förekommer i form av "agenter", e-paneler och diskussionsfora. Samråd förekommer i form av elektroniska omröstningar. Dessa omröstningar har sedan varit ett underlag bland andra för nämnden att ta ställning till vid beslut. Det är angeläget att medverka i utvecklingen av säkra programvaror. Stockholm deltar i EU-projektet Cybervote där målet är att utveckla ny och säkrare teknik för omröstningar med utvecklad programvara och via mobiltelefon, handdator och persondatorer.

När IT som demokratiredskap diskuteras måste man vara uppmärksam på vad som kallas de digitala klyftorna. Det blir mer och mer bekant att de människor som inte har verktygen eller klarar av att använda dem riskerar att stå utanför de samhälleliga demokratiska processerna. Propositionen "Ett informationssamhälle för alla" satte målet att Sverige som första land skall vara ett samhälle där alla medborgare skulle kunna dra nytta av möjligheterna med IT. Det är långt ifrån dagens verklighet när höginkomsthushåll använder IT till 90 % sin dator regelbundet medan i låginkomsthushåll 38 % inte alls använder dator. Det kan också konstateras att bredbands-satsningen inte alls blivit som den förutsågs bara för något år sedan. Endast ca 10 procent av befolkningen har tillgång till bredband hemma. Idag kostar bredband till hemmet ca 3 000-4 000 kr per år och priserna är på väg uppåt. Tillgången till bredband är idag således kraftigt segregerad och "bredband åt alla" ligger långt i framtiden. Denna segregerade struktur måste nog observeras vid all diskussion om IT-baserad demokratiutveckling. Datorer i den offentliga miljön och IT-resurser i skolan är en viktig motvikt till dessa segregationstendenser. Hem-PC-satsningar i arbetslivet är också gynnsamt i detta perspektiv.

IT skall således ses som ett av flera viktiga instrument för att bredda och fördjupa demokratin. Den nytillsatta demokratiberedningen kommer därför att ha denna punkt på dagordningen och kommer att överväga hur e-demokratin kan utvecklas inom staden och dess förvaltningar. Tillgång till IT-resurser för alla är likaså en demokratisk

jämlikhetsfråga av största vikt i ett samhälle där snabb och säker tillgång till information och kommunikation är en förutsättning för delaktighet och personlig utveckling.

Kommunstyrelsens demokratiberedning beslöt den 8 december 2003 i enlighet med den beredande förvaltningens förslag enligt följande:

- 1- Demokratiberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta, att IT-avdelningen ges i uppdrag att kartlägga och redovisa hur arbetet med stadens e-strategi har utvecklats inom stadens verksamheter samt lämna förslag till prioriteringar av det fortsatta arbetet. Särskild tonvikt ska läggas vid det område som rör e-demokrati.
- 2- Demokratiberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta, att skrivelsen om ökad e-demokrati av den 29/4-03 från Rolf Könberg m.fl.(m) anses besvarad utifrån vad som anförts i detta ärende.

Särskilt uttalande gjordes av *Rolf Könberg* (m) enligt följande.

Vi moderater tycker att det är glädjande att integrationsförvaltningen har arbetat fram ett mycket ambitiöst svar på skrivelsen om e-demokrati och vi är generellt nöjda med innehållet. Särskilt som den e-strategi som utarbetats på vårt initiativ nu ges förnyad prioritet. Det framgår dock av ärendet att arbetet i enlighet med e-strategins strävan efter medborgardialog – via Internet, som vi moderater särskilt lyfte fram i vår skrivelse och exemplifierade med Norrmalm och Kista, har avstannat och i vissa verksamheter till och med avvecklats. Detta är givetvis helt oacceptabelt, och särskilda insatser måste enligt vår mening göras för att dra nytta av och lyfta fram tidigare vunna erfarenheter.

Integrationsförvaltningens tjänsteutlåtande av den 11 november 2003 har i huvudsak följande lydelse:

Många uttrycker en oro för att demokratin är i kris. Medborgarnas engagemang i de politiska partierna har minskat drastiskt. Medlemstalen har minskat, liksom intresset för partipolitiken. Detta innebär dock inte att människors intresse för politik och gemensamma samhällsfrågor minskat. Mycket tyder på att det finns ett stort och brett engagemang i samhällsfrågor bland medborgarna. Krisen finns snarare hos de politiska partierna än hos medborgarna och det demokratiska intresset i sig.

Till viss del utgör de traditionella formerna för de demokratiska processerna ett hinder för människors engagemang och deltagande. Trots kritecknen har de demokratiska arbetsformerna ändrats i liten omfattning. Det är därför väsentligt för de demokratiska och politiska institutionerna att i högre grad anpassa sina arbetsformer till medborgarnas behov när det gäller deras medverkan i demokratiprocessen.

Enligt demokratiutredningen, SOU 2000:1, är delaktigheten demokratins övergripande kännetecken. ”Den uppnås när varje medborgare är övertygad om att hon – närhelst hon vill – har *tillgång* till den gemensamma politiska styrelsen. Hennes känsla av delaktighet – eller brist på delaktighet – är resultatet av de erfarenheter hon (och andra) haft av att delta och försöka att utöva politiskt inflytande.” - ”Delaktighet har en dynamisk funktion för att utveckla den demokratiska processen.”

I ett demokratiskt samhälle måste det finnas en kontinuerlig dialog mellan medborgare och förtroendevalda. För att denna dialog ska kunna föras finns det en mängd former, metoder och tekniker att använda. Under de senaste åren har en betydande andel av Sveriges befolkning fått tillgång till datorer och Internet och har därmed fått helt nya möjligheter att inhämta information och att kommunicera. Det är i detta sammanhang som diskussionen om nya och förändrade former för att vitalisera demokratin kan ses.

I dagens samhälle är information och kommunikation nyckelbegrepp. Fördelningen av ekonomiska resurser i samhället och den ojämlika tillgången till kunskaper inom skilda samhällsgrupper har exempelvis avgörande betydelse för möjligheterna att använda IT. Informationsutbudet och förutsättningarna för elektronisk kommunikation har en uppenbar slagsida till förmån för de mest resurs- och inkomststarka i samhället. De ojämnt fördelade sociala och politiska villkoren måste självfallet uppmärksammas även när det gäller utvecklingen av den samhälleliga kommunikationen via Internet, liksom vid all diskussion som handlar om att fördjupa och bredda demokratin.

SCB har gjort en undersökning hur användningen av Internet bland befolkningen i åldrarna 16–74 år såg ut år 2001. Där visade det sig, att cirka 65 % använde Internet någon gång i månaden, medan cirka en tredjedel använde Internet varje dag. De flitigaste användarna var ungdomar i åldern 16–24 år. Cirka 95 % av dessa använde Internet varje månad och 50 % varje dag. Motsvarande siffror för personer i åldern 65–74 år var knappt 20 % respektive 5 %. Av personer med eftergymnasial utbildning använde cirka 85 % Internet varje månad och drygt hälften varje dag. För personer med endast förgymnasial utbildning var dessa siffror cirka 50 % respektive drygt 20 %.

För att en positiv demokratiutveckling ska ske måste alla medborgare behandlas som politiska jämlingar. Om exempelvis information och inflytande i praktiken bara är tillgängligt för vissa mer resursstarka medborgare finns inga möjligheter att åstadkomma full delaktighet och fördjupning av de demokratiska processerna. Ett utökat användande av IT för kommunikation mellan medborgare och förtroendevalda kan inte ersätta andra demokratiska former.

De politiska processerna måste också kännetecknas av öppenhet och insyn i form av exempelvis medborgerliga rättigheter och tillgången till former och arenor för deltagandet. Om en myndighets handlingar är lättillgängliga och myndigheten har en öppen information om sin verksamhet är det lättare för en medborgare att delta i en offentlig debatt som rör myndighetens verksamhetsområde.

Formerna för att delta i den demokratiska processen måste uppfattas som meningsfulla av medborgarna genom att de kan ge dem reella möjligheter till inflytande. En förutsättning för att medborgarna ska ha motiv att engagera sig är med all sannolikhet

att detta engagemang också har betydelse för det faktiska beslutsfattandet. Det är därför viktigt att den myndighet som engagerar medborgarna i en politisk fråga också är den som har mandat att fatta beslut i frågan. Samtidigt är det väsentligt att beslutsfattarna verkligen är intresserade av att på olika sätt utöka dialogen med medborgarna och att detta också visas i praktiken.

Informationsteknik, IT, är en av många metoder som kan användas för att främja medborgarnas deltagande i den samhälleliga demokratiprocessen. IT medger nya möjligheter när det gäller att vidga medborgarnas möjligheter att snabbt och enkelt kommunicera med politiker och tjänstemän och på så sätt påverka problemformuleringar och delta i diskussioner innan politiska beslut fattas.

Det som brukar kallas e-demokrati innebär helt enkelt att använda IT som ett stöd i den demokratiska processen. I stället för att kommunicera via brev används e-mail, samtal och dialog sker via chat, (skriftliga nätdiskussioner), handlingar finns att läsa via Internet i stället för i pappersform, medborgare kan ge synpunkter via Internet i stället för via brev och telefon etc.

Vad som kallas e-demokrati är i sig inget nyskapande för demokratin. Det är bara ett nytt kommunikationsmedel mellan medborgare och beslutsfattare. Alla nya kanaler och arenor för det demokratiska samtalet ökar dock möjligheterna för bra idéer och bredare beslutsunderlag. Denna dialog med och mellan medborgarna måste ständigt vidareutvecklas.

Genom att utnyttja den nya tekniken går det snabbt att få pejl på en medborgaropinion. Förhållandet att en snabb process är tekniskt möjlig är dock inte ett tillräckligt argument för att den också ska ske snabbt. Demokrati tar tid och kräver möjligheter och tid till kritiskt inhämtande av relevant beslutsunderlag, eftertanke, samtal och samråd.

Det är avgörande att det politiska systemet, där både politiker och tjänstemän ingår, har beredskap och öppenhet att ta emot de yttringar från medborgarna som kommer in via de nya demokratiska kanalerna. Detta är dock inte någon självklarhet. Finns inte denna beredskap kan de nya formerna snarare permanenta eller försämra en bristande tilltro till det politiska etablissemanget.

Det finns dessutom andra aktörer på marknaden för vilka informationstekniken är ett självklart medium. Som exempel kan nämnas olika opinions- och marknadsföringsinstitut, som kan ta över en del av det parlamentariska systemets funktion om detta inte lyckas kanalisera och inlemma medborgarnas demokratiska engagemang och opinionsyttringar.

Informationstekniken är en av de nya kanalerna och arenorna som ger utökade möjligheter att fördjupa och bredda demokratin. Denna kan dock aldrig ersätta det personliga samtalet, diskussionerna och dialogen i den demokratiska processen. Där emot kan IT utgöra ett värdefullt komplement till övriga former, kanaler och arenor för den demokratiska processen.

Det är viktigt att ta hänsyn till, att alla inte har tillgång till eller behärskar detta kommunikationsmedel. Det finns således uppenbara risker att de som av olika skäl inte

har tillägnat sig den nya tekniken kommer att stå utanför denna del av den demokratiska processen.

Möjligheten till kommunikation mellan beslutsfattare och medborgare med stöd av IT befinner sig på ett utvecklings- och initialstadium och det finns än så länge relativt få konkreta erfarenheter i Sverige där myndigheter använt sig av detta arbetssätt eller har internaliserat det i sitt ordinarie arbete.

Mycket av det som gjorts i landet inom detta nya område har handlat om att föra ut samma typ av information som tidigare, fast i andra former. Det är tveksamt om det är byte av förpackning som är lösningen när det gäller vitalisering av demokratin. Den förtroendekris som de politiska partierna befinner sig i och det bristande intresset från medborgarna att delta i de etablerade politiska arenorna kan förmodligen inte lösas med en annan teknik, IT. Snarare krävs det en bred och djupgående samhällsdiskussion om demokratins former och innehåll, där alla medborgare känner sig berörda och delaktiga.

Den 19 februari 2001 fattade kommunfullmäktige beslut om en e-strategi för staden. Av denna framgår, att medborgarna ska stå i centrum för stadens verksamhet. Med IT ska medborgarna på ett enkelt sätt kunna hålla kontakt med en serviceinriktad kommunal verksamhet. IT ska också stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till kommunens tjänster.

Stadens information ska vara tillgänglig för alla berörda och så långt som möjligt anpassas till målgruppernas behov. Informationen ska finnas till hands när den efterfrågas.

Användningen av IT ska bidra till att stärka och fördjupa demokratin, eftersom IT genom möjligheterna med Internet redan i dag kan utvecklas till en viktig källa för information och diskussion. I princip kan alla offentliga handlingar göras tillgängliga via Internet.

Goda möjligheter till kommunikation med kommunen är också en viktig utgångspunkt i stadens nya strategi för kvalitetsutveckling. Den enskilde servicetagaren ska veta vad man kan förvänta sig av staden. Man ska även kunna framföra synpunkter och klagomål på brister i den kommunala servicen.

Sedan beslutet om en e-strategi för staden fattades har utvecklingen av dialogen med medborgarna via Internet inte kommit speciellt långt. Snarare är det så, att den utveckling som påbörjats inom vissa verksamheter i staden stannat av och i vissa verksamheter till och med avvecklats. En bidragande orsak till detta kan vara, att det centralt i staden behövs politisk enighet och initiativ att driva frågorna framåt. Det är svårt och dyrt för respektive verksamhet att driva utvecklingen på egen hand.

Från stadsdelsnämnderna är erfarenheterna, att de frågor som mest engagerar medborgarna är de som gäller den fysiska planeringen. En stor del av dessa ligger inom stadsbyggnadsnämndens och gatu- och fastighetsnämndens ansvarsområde. Med den teknik som nu finns till förfogande kan mycket göras för att där förbättra förutsättningarna för medborgarna att från ett tidigt skede följa och delta i planeringsprocessen. Med den nya teknikens hjälp kan planer enkelt visualiseras i stället för att presentera dessa i traditionella, skrivna och svårbegripliga handlingar. Framförallt handlar

det om förhållningssättet till medborgarnas medverkan och förväntningarna på deras inflytande i processen.

Redan nu finns föredragningslistor och nämndhandlingar utlagda på nätet i relativt stor omfattning. I den mån det inte strider mot personuppgiftslagen borde samma förhållningssätt gälla alla offentliga handlingar. Kostnaden för detta är inte stor eftersom infrastrukturen redan finns inom staden.

Genom utökat IT-stöd kan stadens förtroendevalda lättare hantera och utbyta information. Detta underlättar också samverkan inom och mellan de politiska grupperna. Det är då möjligt att skapa diskussioner via nätet eller begära in kommentarer till ett ämne eller en specifik fråga och att söka information.

Försöken med utökade möjligheter till dialog mellan förtroendevalda och medborgarna via olika former av interaktiva webbplatser har varit problematisk. Till stor del har dessa försök tillkommit på grund av enskilda förtroendevaldas eller tjänstemäns initiativ och engagemang. Demokratiutveckling kräver dock ett brett och långsiktighet engagemang från både förvaltning och förtroendevalda, där den så kallade e-demokratin ses som ett av verktygen.

Medborgardialogen via Internet, liksom den övriga demokratiska dialogen, tar mycket resurser i anspråk och ställer höga krav på de förtroendevaldas engagemang och deltagande. När detta brister upphör medborgarnas intresse av att delta. Det finns en uppenbar risk att intresset för att engagera sig igen när tillfälle erbjuds därigenom spolieras. Beredskapen att ta emot och hantera medborgarnas idéer och synpunkter hos förtroendevalda och tjänstemän inom de försök som gjorts med medborgardialog via Internet har inte alltid varit den bästa.

Användningsområdet för IT inom demokratiutvecklingen har sina begränsningar. De hittillsvarande erfarenheterna talar mot att använda sig av någon form av ”folkomröstning” via nätet när komplexa lokala frågor ska beslutas, lika lite som det lämpar sig att ordna sådana lokala val via andra demokratiska former. Dessutom anser flera kommuner som använt sig av IT-baserade folkomröstningar, att få svar om ja eller nej i en fråga inte är det huvudsakliga. För att tillföra kvalitet i beslutsprocessen är argument, synpunkter och dialog betydligt viktigare.

Internet kan således vara ett bra verktyg när det gäller debatter och diskussioner inför olika beslut som fattas på lokal nivå. Det kan röra sig om att få in synpunkter och idéer på ett planärende på ett tidigt stadium eller synpunkter på andra frågor som är viktiga ur ett lokalt medborgarperspektiv, exempelvis viktiga remisser. Om staden menar allvar med vikten av medborgarinflytande bör hänsyn tas till detta. Likaså att remisstider bestäms, så att medborgarna har tillräckligt med tid att sätta sig in i och diskutera frågan och att de ges en reell möjlighet att komma med synpunkter.

Det är viktigt, att förutsättningarna för dialogen och diskussionerna är tydliga för medborgarna. Det är också väsentligt att informera om vad som händer under hela processen och att kontinuerlig återkoppling sker. När, var och hur fattas det slutliga beslutet i frågan och av vem eller vilka? Rör det sig om att skapa en allmän debatt kring en fråga? Behöver beslutsunderlaget breddas? Är syftet att få in idéer tidigt i planeringsprocessen? Etc.

Utifrån den e-strategi staden beslutat och utifrån de erfarenheter som hittills gjorts borde prioriteringar göras när det gäller inom vilka områden det är viktigt och möjligt att vidareutveckla arbetet. Eftersom den demokratiska dialogen och demokratiutveckling tar tid är det viktigt, att det finns en grundplattform för detta beslut. Så långt som möjligt behövs här en långsiktig politisk enighet.

Maria-Gamla stans stadsdelsnämnd beslöt den 12 juni 2003 att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och återopa förvaltningens tjänsteutlåtande.

Maria-Gamla stans stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande av den 21 maj 2003 är i huvudsak av följande lydelse.

Demokratifrågor och en ökad dialog mellan medborgare och lokala politiker har allt sedan starten av stadsdelsnämnderna 1997 varit en prioriterad fråga. Dialogen har hållits dels i samband med nämndens sammanträden, men också via andra mötesformer där medborgarkontoret varit en av flera viktiga knutpunkter.

I slutet av 1999 tog Maria-Gamla stan, genom verktyget Insyn, sitt första steg in i arbetet att via Internet kommunicera med medborgarna. Verktyget, som kan ses som en start på Stockholms e-demokratisatsning, har utvecklats inom staden (Norrmalms SDN).

Insyn ger medborgarna en möjlighet att få tillgång till föredragningslistor och underliggande tjänsteutlåtanden, samt efter varje nämndsammanträde det aktuella beslutsprotokollet. Till tjänsten finns möjligheten till prenumeration, som innebär att användaren får e-post med en direktlänk till det aktuella materialet i Insyn. Genom Insyn har intresserade därmed fått fördjupade kunskaper om nämndens och förvaltningens arbete.

Genom den ökade kunskap som medborgarna fått om stadsdelens verksamhet, bl.a. via Insyn, har engagemanget för nämndens frågor ökat. Möjligheten att även tillskriva nämnden och ge förslag på konkreta åtgärder, så kallade medborgarförslag, har också varit en väg att ge synpunkter i angelägna frågor.

I samarbete med Katarina-Sofia stadsdelsnämnd arbetar stadsdelen även med ”e-tjänst inom förskolan”. Målet för projektet är att via e-tjänster underlätta för användaren att ansöka, erhålla och lämna svar på erbjudande om förskoleplats via Internet. Beräknad start för genomförande av denna tjänst är oktober 2003.

Rådslag, medborgarpaneler och andra vägar för att få in synpunkter, bör ske såväl digitalt via Internet som via pappersenkäter, telefonsamtal, postbrev och genom olika mötesformer medborgare - lokala politiker.

När det gäller den s.k. 24-timmarswebben, där Statskontoret ger råd för 24-timmarsmyndighetens webbplats (2002:13), har Maria-Gamla stan genom Insyn tagit första steget, och till viss del även steg två, av de totalt fyra steg som finns angivna. Detta genom att Maria-Gamla stans stadsdelsnämnd tillhandahåller statisk information

om verksamheten via sin webbplats, ger möjlighet att prenumerera på information samt att användaren kan läsa och söka i diariet (enbart i den del som innehåller nämndhandlingar).

När det gäller övriga delar i steg två, samt hela steg tre och fyra (bland annat att fylla i och e-posta blanketter via webben, kunna följa ett ingivet ärende i en handläggningsprocess, att kunna ta del av förfrågningsunderlag och lämna anbud, kunna följa och agera i sitt ärende, kunna genomföra ekonomiska transaktioner samt slutligen ha en översikt över andra instanser som anknyter till den egna myndighetens verksamhet) bör staden ta ett gemensamt grepp.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslöt den 12 juni 2003 att godkänna förvaltningens förslag till remissyttrande.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande av den 28 maj 2003 är i huvudsak av följande lydelse.

Enligt förvaltningens uppfattning finns flera fördelar med att utnyttja Internet för att öka medborgarnas möjlighet att påverka olika beslut. Det går snabbt att få ut information, det går snabbt att få in synpunkter och det är enkelt för medborgarna.

Sammanställningen av de ”röstandes” synpunkter går att automatisera om frågeformulär utarbetas som kan besvaras genom att kryssa i olika alternativ. Möjligheten att ha öppna svar, dvs. medborgarna får med egna ord formulera sina synpunkter, finns också men kräver en betydligt större arbetsinsats från förvaltningen.

Grupper som inte har tillgång till Internet kan i vissa fall missgynnas eftersom de inte har samma möjlighet som övriga att ta emot information som allmänheten har möjlighet att lämna synpunkter på. Vid intressekonflikter mellan t ex äldre och yngre medborgare kan man anta att de äldre som sannolikt inte har tillgång till Internet i samma omfattning som de yngre kan missgynnas.

Andra frågor som är viktiga att lösa är att inte samma person ”röstar” flera gånger i samma fråga. Någon typ av personligt certifikat kan hindra en person, ev. med flera mejladresser, att ”rösta” flera gånger. Samtidigt skulle flera medlemmar av t ex ett hushåll med gemensam uppkoppling kunna lämna var sin ”röst”. Vilka personer som har rätt att lämna synpunkter är också en viktig fråga att ta ställning till. Är det bara direkt berörda t.ex. boende i ett bostadsområde frågan är riktad till eller är det till stadsdelens, stadens, länets invånare.

En annan viktig fråga är att medborgarna informeras om vilken betydelse deras synpunkter kommer att få. Är det för att nämnden ska få en uppfattning om vad medborgarna tycker i en viss fråga eller är det en ”folkomröstning” som är vägledande för nämndens beslut. Det är också viktigt att klargöra om nämnden fattar beslut i frågan eller om nämnden yttrar sig och att beslutet fattas av någon annan nämnd eller myndighet.

Att e-demokrati med automatik skulle förändra den demokratiska processen på kort sikt är knappast att förvänta, däremot är Internet ytterligare ett verktyg som kan underlätta kommunikationen mellan stadsdelsnämnd och medborgare.

Förvaltningen är, med hänsyn tagen till dessa synpunkter, positiv till att ett förslag på hur e-demokrati ska kunna utvecklas inom hela staden och dess förvaltningar utarbetas.

Älvsjö stadsdelsnämnd beslöt den 17 juni 2003 att som yttrande till kommunstyrelsen överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande.

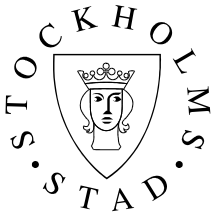
Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande av den 15 maj 2003 är i huvudsak av följande lydelse.

Det är viktigt att alla medborgare ges möjlighet till delaktighet samtidigt som grunden för att kunna påverka också är kunskap. Informationen om vad som är på gång ska finnas på nätet, men medborgarna ska också kunna få den på andra sätt som exempelvis i brevlådan och på medborgarkontoret. E-demokrati är ytterligare en kanal för medborgarna att kunna påverka och delta i den politiska processen. Andra vägar att påverka är exempelvis personliga möten, brev, telefon och nämndens öppna frågestund.

Förvaltningen ser positivt på att ett förslag utarbetas på hur e-demokrati ska kunna utvecklas inom hela staden och dess förvaltningar. Förslaget bör inte enbart gälla den fysiska planeringen utan alla de verksamheter som staden ansvarar för. Samtidigt som e-demokratin utvecklas måste också de som av olika skäl inte kan eller vill använda sig av Internet tillförsäkras möjlighet att göra sin röst hörd.

Det är av stor vikt att ta tillvara de erfarenheter av olika lösningar på e-demokrati som idag nyttjas inom staden. Det är förenat med stora kostnader att utveckla verktygen som behövs för e-demokrati på nätet. Det vore olyckligt om redan gjorda investeringar i fortsättningen inte kan utnyttjas, samtidigt som det är angeläget att vidareutvecklingen leds och bekostas av staden centralt. I en eventuell utredning måste också en bedömning göras över vilka resurser som måste avsättas lokalt för att kunna hantera synpunkter, förslag och eventuella rådslag.

När det gäller stadsplaner har stadsbyggnadskontoret samrådsskyldighet enligt plan- och bygglagen. Rutiner för handläggning av samrådssynpunkter måste anpassas så att inte lagstiftningen åsidosätts.



KOMMUNFULLMÄKTIGE

Motioner

2002:60

2002:60

Motion av Anders Broberg och Hardy Hedman (båda kd) om medborgarkontoret på Internet

Medborgarkontoren i stadsdelarna har varierande kvalitet och omfattning. En del stadsdelar har helt lagt ner medborgarkontoret. Samtidigt finns behovet för medborgarna att finna en närliggande informationspunkt där så många enkla "Stockholmsärenden" som möjligt kan förberedas eller klaras av snabbt. Man vill också kunna söka information som inte gäller bara den egna stadsdelsnämnden utan hela staden.

De som arbetar på medborgarkontoren har behov av informationsstöd. De medborgare som kommer till de lokala medborgarkontoren kan ha frågor som gäller andra delar av staden och andra ämnesområden än de som den anställda i medborgarkontoret har.

En vidareutveckling av konceptet medborgarkontor kunde därför ske efter följande två huvudlinjer:

1. En www-version av Medborgarkontoret utvecklas där stockholmarna via Internet skulle kunna få svar på frågor av exempelvis följande typ:

- Vilka dagis finns i närheten av min bostad eller nära min arbetsplats? Vilka dagis har "friluftprofil"?
- Vilka grundskolor i Stockholm (kommunal eller friskola) som har språkprofil?
- Hur söker man enklare bygglov? Vilka blanketter krävs?
- Vilken dag är städdag på Fleminggatan?
- Vilka samlingslokaler (både kommunala och privata) som rymmer 200 personer är lediga den 15 maj 2003? Hur bokar man dem? Vad har de för utrustning (kök, overheadprojektor, hörslinga etc)?
- Var finns närmaste offentliga handikappvänliga toalett?

- När är återvinningscentralen i Östberga öppen?
- Var finns närmaste miljöstation?
- Får jag elda upp avfall i trädgården idag?
- Hur söker jag hemtjänst?
- Hur anmäler man att man anser sig diskriminerad inom stadens egen verksamhet?

2. Databasstöd utvecklas för arbetande vid lokala medborgarkontor och för Internet-versionen av Medborgarkontoret

Databaserna skulle vara av exempelvis följande typ:

- Samtliga daghem, grund- och gymnasieskolor (kommunala och privata).
- Samliga äldreboenden av alla typer i hela Stockholm (kommunala och privata).
- Alla leverantörer av hemtjänst.
- Uppgifter om och bokningsmöjligheter till alla tillgängliga samlingslokaler i Stockholm (både kommunala och privata).
- Blanketter för olika kommunala ändamål (ifyllningsbara via Internet).
- Öppen frågetjänst med dels automatsvar på vanliga frågor, dels svar inom 24 timmar.
- Informationsdatabas med möjlighet att välja svar på olika språk.
- Stockholmskarta med möjlighet att gå ner på enskilda fastigheter (finns redan inom gatu- och fastighetskontoret).
- Samliga parkeringsgarage i Stockholm med information om lediga platser och möjlighet att boka plats en timmer i förväg.

En arbetsgrupp bör tillsättas bestående av personer som arbetar vid lokala medborgarkontor, erfarna informatörer, IT-experters av olika slag. En del av utvecklingsarbetet torde vara av intresse för företag eller grupper som arbetar med utveckling av tjänster för 3G, varför staden inte torde behöva stå för hela utvecklingskostnaden. Vidare borde det vara möjligt att lägga ut deluppgifter som enskilda arbeten och examensuppgifter vid KTH och Data- och systemvetenskapliga institutionen.

Vi föreslår sammanfattningsvis att kommunfullmäktige beslutar
att inom den beslutade e-strategin utse en parlamentarisk styrgrupp för
vidareutveckling av medborgarkontor på Internet.

Stockholm den 16 december 2002

Anders Broberg

Hardy Hedman