



Folkbildningsrådet

Dnr 20, 2010, 07
2010-02-25

*Finansdepartementet
103 33 Stockholm*

Remissyttrande SOU 2009:92 Utveckling av lokal service i samverkan: Se medborgarna – för bättre offentlig service

Folkbildningsrådet har tidigare framfört synpunkter på delbetänkandet *Styr samverkan - för bättre service till medborgarna (SOU 2008:97)*. Vi väljer att yttra oss över slutbetänkandet i de delar det har anknytning till folkbildningens verksamhet.

Sammanfattande synpunkter:

- Folkbildningsrådet anser att huvudförslaget i betänkandet om en struktur för teknikstöd och personligt betjäнад offentlig service över hela landet är väl motiverat utifrån ett medborgarperspektiv.
- Folkbildningsrådet delar utredningens ståndpunkt att ideella organisationer bör erbjudas möjligheter att samverka med offentlig sektor kring den offentliga serviceverksamheten vid servicepunkter i kommunerna.
- Folkbildningsrådet anser att förslagen i betänkandet ifråga om digitala klyftor och e-inkludering är otillräckliga. Vi föreslår att staten tar initiativ till en samlad statlig strategi för att öka medborgarnas digitala kompetens och delaktighet. Folkbildningsrådet anser att en bred medverkan i framtagandet och genomförandet av strategin av folkbildningen och andra delar av ideell sektor samt kommuner, landsting/regioner är nödvändig.

1. Förslaget om en struktur för teknikstöd och personligt betjäнад offentlig service

Utredaren anger att slutbetänkandet har ett tydligt medborgarperspektiv. Utgångspunkten är att förbättra medborgarnas tillgång till offentlig service i alla delar av landet. Myndigheternas service ska vara tillgänglig på medborgarnas villkor. Myndigheternas utveckling mot allt större och mer koncentrerade och specialiserade enheter, allt längre ifrån människorna, måste brytas. I detta syfte lägger utredaren förslag på en struktur för teknikstöd och personligt betjäнад service i samverkan mellan kommunerna och de statliga myndigheterna.

Folkbildningsrådet välkomnar det tydliga medborgarfokus som finns i betänkandet. Att bidra till att göra det möjligt för människor att påverka sin livssituation är ett av statens motiv för samhällsstödet till folkbildningen.

Inriktningen på de förslag utredningen lägger syftar till att öka medborgarnas möjligheter att ta del av den samhällsliga servicen på likvärdiga villkor.

Folkbildningsrådet delar utredarens bedömning att det är positivt att myndigheter och kommuner lägger allt mer och allt bättre information och service på Internet. Vi delar även uppfattningen att det är ett demokratiskt problem att den offentliga servicen förutsätter tillgång till och förmåga att använda webben, när samtidigt ett stort antal medborgare saknar detta. Att bemannade myndighetskontor har lagts ner och koncentrerats till de stora tätorterna begränsar tillgängligheten ytterligare för medborgare som står utanför internetsamhället.

Folkbildningsrådet anser att den föreslagna servicestrukturen med minst ett servicecentrum i varje kommun kompletterat med servicepunkter är väl motiverad.

2. Medverkan från ideell sektor

Utredaren föreslår att alla kommuner bör inventera de lokala organisationernas möjlighet att leverera service. De uppgifter som kan utföras av en ideell organisation vid servicepunkter på avtalsbasis ska bidra till ökad tillgänglighet för medborgarna. Servicepunkter kan finnas i olika befintliga lokaler som t ex samlingslokaler, bibliotek, skolor och butiker. Kommunerna föreslås ha huvudansvaret för driften av en servicepunkt och vara ansvariga för dialogen med organisationerna. Servicepunkterna förutsätts vara bemannade.

Utredaren betonar också de ideella organisationernas viktiga roll som kanaler för medborgarnas syn på serviceutvecklingen.

Folkbildningsrådet delar utredarens bedömning och förslag.

Folkbildningsrådet vill tillägga att det bör vara en uttalad strävan att servicepunkterna har teknisk utrustning som möjliggör digital öga-mot-öga-kontakt. Förutsättningarna för bredare användning av sådan utrustning vid servicepunkten för t ex folkbildningsverksamhet på distans, föreningsmöten och möten mellan förtroendevalda och medborgare på olika orter bör undersökas av berörda parter. Den kompetens som finns inom folkbildningen och andra organisationer i civilsamhället när det gäller digital delaktighet och direkt stöd till teknikanvändning bör tas tillvara.

3. Digitala klyftor och e-inkludering

Utredaren föreslår att E-delegationen får i uppdrag att initiera en kampanj för att främja medborgarnas användning av e-tjänster. Syftet med kampanjen sägs vara att ”introducera e-tjänster för de medborgargrupper som riskerar att lämnas utanför e-servicen... Kampanjen ska samtidigt bidra till att minska den digitala klyftan, dvs. skillnader i förmågan att använda e-tjänster som finns mellan olika medborgargrupper.” (s 122)

Folkbildningsrådet anser att en myndighetskampanj, som den presenteras, kommer att ha små förutsättningar att nå förväntade resultat hos de medborgare som är målgrupp för kampanjen. Den digitala klyftan åtgärdas inte primärt av mer information från myndigheter.

Frågan är inte ny. Studieförbund och folkhögskolor har exempelvis genomfört särskilda insatser kring den digitala klyftan på uppdrag av regeringen under 2007 och 2008. Olika ideella organisationer har arbetat med att öka

medlemmarnas digitala kompetens. Kommunbibliotek har genomfört olika insatser runt om i landet. På statlig nivå har frågor om digital delaktighet, förutom Utbildningsdepartementet, behandlats inom Näringsdepartementet, Integrations- och jämställdhetsdepartementet och Finansdepartementet med E-delegationen. E-delegationen har dock hittills valt att avgränsa frågan om e-inkludering till utveckling av vägledning för 24-timmarswebben (SOU 2009:86).

Förslag: Samlad strategi för digital delaktighet

Folkbildningsrådet efterlyser en samlad statlig strategi för att öka medborgarnas digitala kompetens och delaktighet. IT får en allt viktigare roll för medborgarnas kontakt med den offentliga förvaltningen.

En strategi för ökad digital delaktighet i befolkningen bör utarbetas som involverar aktörer bland ideella organisationer, statliga myndigheter och kommuner och landsting/regioner, vilka kan göra insatser, enskilt och i samverkan. Folkbildningsrådet anser att regeringen bör bestämma lämpliga organisatoriska ramar för ett sådant arbete.

För Folkbildningsrådet

Torsten Friberg
ordförande

Britten Månsson-Wallin
generalsekreterare