

Projekt Medborgarterminal

Arbetsmarknadsverket
Centrala studiestödsnämnden
Konsumentverket
Migrationsverket
Premiepensionsmyndigheten
Riksförsäkringsverket
Riksskatteverket

INFORMATION

2003-04-10

Dnr 3007-03/830

Statsrådet Mona Sahlin
Justitiedepartementet
103 33 STOCKHOLM

Projekt Medborgarterminal avvecklas – försöksverksamhet med service i bred samverkan läggs ner

Sammanfattning

I denna skrivelse lämnas allmän information om den försöksverksamhet med medborgarterminaler som bedrivits av några statliga myndigheter sedan 1999. Försöksverksamheten har främst syftat till att ge medborgare som inte har egen tillgång till Internet möjlighet till sådan via publika terminaler. Möjligheterna att kunna använda medborgarterminaler har varit mycket uppskattade av användarna och försöket kan betecknas som framgångsrikt.

Myndigheterna bakom projektet kan dock inte fortsätta att driva konceptet med medborgarterminaler som en försöksverksamhet. En genomförande av konceptet är en riksomfattande och sektorsövergripande angelägenhet och den är relativt omfattande. För att kunna utveckla och driva verksamheten i stor skala behövs tydliga mandat och särskilda insatser vilka inte kan åstadkommas av ett fåtal enskilda myndigheter. Det behöver också skapas lämpliga former för en långsiktig finansiering. Eftersom det inte finns tillräckliga förutsättningar för att fortsätta verksamheten med medborgarterminaler i nuvarande form har de medverkande myndigheterna beslutat att projektet ska läggas ner den 30 juni 2003.

I en bilaga lämnar vi en översiktlig redogörelse för projektet.

Allmänt om Projekt Medborgarterminal och "MBT-konceptet"

Projekt Medborgarterminal (MBT-projektet) har sedan 1999 bedrivit försöksverksamhet med publika terminaler - medborgarterminaler. Bakom projektet står numera sju myndigheter - Arbetsmarknadsverket, Centrala studiestödsnämnden, Premiepensionsmyndigheten, Konsumentverket, Migrationsverket, Riksförsäkringsverket/Försäkringskassan och Riksskatteverket.

Det grundläggande motivet för att starta projektet var ett gemensamt intresse hos de inledningsvis fyra myndigheterna att satsa på självbetjäning via Internet. Den ambitionen begränsades av att relativt många medborgare inte hade tillgång till Internet. Tillgången har successivt

förbättrats men det är fortfarande omkring två miljoner personer som inte har tillgång till en egen Internetansluten dator. En stor del av dessa tillhör vad som brukar betecknas svaga grupper.

Målsättningen med MBT-konceptet är att ge fler medborgare tillgång till Internet framför allt genom att tillhandahålla publika terminaler. Ett annat inslag är samordning av den offentliga sektorns utbud av information och service vilket underlättar för medborgarna att tillvarata sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter. Konceptet syftar samtidigt till att främja effektiviseringar inom hela offentliga sektorn, både stat, kommun och landsting, främst genom ökade möjligheter till självbetjäning.

I takt med de olika erfarenheter som vi vunnit under projektets gång har det kommit att delvis ändra karaktär och inriktning. Det så kallade MBT-konceptet har alltmer blivit en demokratisatsning, inte minst efter inspiration av regeringens vision om "ett informationssamhälle för alla" (proposition 1999/2000:86). Försöket har inslag av infrastrukturell och regional satsning som ger ökade förutsättningar för service till alla medborgare - i hela landet. Det gäller inte minst lands- och glesbygd och på andra ställen där offentlig service inte är så väl utbyggd. Det innefattar även integrationsaspekter genom att tillgången till service i de invandrartäta förortsområdena till de större städerna förbättras.

Försöksverksamhet - 140 medborgarterminaler på 100 ställen

Försöksverksamheten startade år 1999 med ett 20-tal terminaler. Från år 2000 ingår cirka 140 stycken. Försöken drivs främst i norra Norrland – från glesbygd till tätorter och städer - och i storstädernas förortsområden, och där med fokus på invandrartäta områden. De flesta terminalerna finns på medborgarkontor, bibliotek och i andra offentliga lokaler som t.ex. kommunalhus, utbildningslokaler eller vårdcentraler. Men de finns också i kommersiella och ideella miljöer som utgör naturliga lokala träffpunkter – hos lanthandlare, på bensinmackar och i föreningslokaler. Många av stationeringarna har generösare öppettider än myndigheternas kontor.

De terminaler som används i försöken är AMS kundarbetsplatser. Dessa finns sedan tidigare på alla arbetsförmedlingar. Terminalerna är mycket driftsäkra och är lätta att använda även för personer utan datorvana. Det senare har gett intressanta erfarenheter, som stöds i utvärderingar av försöket som utförts av några högskolor. I sådana miljöer som sedan tidigare har publika datorer, på t.ex. medborgarkontor och bibliotek har de "vanliga" publika datorerna främst använts av yngre grupper, medan medborgarterminalerna fått även ovana och äldre användare att börja utnyttja Internet.

Via terminalerna får användarna på ett enkelt sätt tillgång till ett brett utbud av myndigheternas informations- och självbetjäningstjänster. En gemensam portal, Medborgartorget, presenterar och vägleder till de samverkande myndigheternas webbplatser samt till kommuner och SverigeDirekt med flera. Där finns även allmän information om MBT-projektet, projektets redovisningar och utvärderingar samt information om försöksställena. Portalen finns utöver i medborgarterminalerna även på adressen **www.medborgartorget.nu**.

MBT-projektets målbild

Ursprungligen var tanken att MBT-konceptet i första hand skulle vara en angelägenhet för statliga myndigheter, med visst samarbete med kommunerna på de olika stationeringsorterna. Projektet fann dock att det vore intressant att försöka utvidga samverkan till en gemensam satsning för stat, kommuner och landsting. Medborgarterminalerna skulle då kunna utnyttjas för hela den offentliga sektorns samlade informations- och tjänsteutbud.

Eftersom försöksverksamheten gav goda erfarenheter och konceptet fick ett mycket gott gensvar förde projektet informella diskussioner med olika företrädare för ytterligare myndigheter och organisationer. Projektet kunde konstatera att det fanns ett stort intresse för en mer storskalig verksamhet. Projektet skissade därför på en målbild för en fortsättning och utvidgning. Denna innebar i korthet att cirka 3 000 medborgarterminaler skulle placeras ut på några års sikt på omkring 1 000 ställen över hela landet. Dessa stationeringar skulle i hög grad finnas utanför det ordinarie kontorsnätet för offentliga myndigheter, ungefär på det sätt som medborgarterminalerna fördelats under försöksverksamheten.

Tidigare redovisningar till regeringen

I och med att MBT-konceptet ändrade karaktär och i vart fall tankemässigt spände över hela den offentliga sektorn ansåg myndigheterna bakom projektet att frågan borde lösas i ett större sammanhang. I en gemensam hemställan den 26 mars 2001 till den dåvarande demokratiministern föreslog myndigheterna att ett särskilt utredningsuppdrag skulle utfärdas.

Den 31 oktober 2001 kompletterade projektet nämnda hemställan med en utvärdering av MBT-konceptet som utförts av tre högskolor samt en nyttoanalys. Högskolornas utvärdering visade att konceptet redan hade varit uppskattat och framgångsrikt och att det hade goda framtidsmöjligheter. Nyttanalysen (PENG-beräkning) visade att en satsning i enlighet med projektets intentioner kunde betecknas som högavkastande. Förutom ett gott ekonomiskt utbyte skulle den ge andra mervärden, inte minst ökad demokrati. I skrivelsen meddelade projektet att försöksverksamheten skulle förlängas till utgången av år 2002 i avvaktan på regeringens besked om ett särskilt uppdrag rörande MBT-konceptet.

Avveckling av projektet

MBT-projektet har vid flera tillfällen förlängt försöksverksamheten med medborgarterminaler. Det främsta skälet har varit att hålla en beredskap inför ett eventuellt utredningsuppdrag. Försöken har nu bedrivits i närmare fyra år. Under senare tid har vi inte tillfört några direkt nya inslag och något särskilt utredningsuppdrag har inte utfärdats.

De medverkande myndigheterna har därför beslutat att projektet ska avvecklas den 30 juni 2003. Frågan om MBT-konceptets eventuella fortsättning överlämnas därför till regeringen för avgörande. Projektets erfarenheter ställs givetvis till förfogande vid en fortsättning i nya former.

Styrgruppen för Projekt Medborgarterminal står bakom innehållet i denna skrivelse. Innehållet har också redovisats för myndigheternas verksledning. Styrgruppen, vars medlemmar är representanter för respektive medverkande myndighet, består av Claes-Göran Lock, Arbetsmarknadsstyrelsen (ordförande), Birgitta André Åstrand, Riksskatteverket, Inger Dunér, Riksförsäkringsverket, Staffan Hedlund, Konsumentverket, Ulla Petersson Imnell, Migrationsverket, Kerstin Räfsbäck, Centrala studiestödsnämnden och Lena Schelin, Premiepensionsmyndigheten. Göran Norén, Riksskatteverket (projektledare) har varit föredragande.

Claes-Göran Lock

Göran Norén

Sändlista

Statsrådet Berit Andnor, Socialdepartementet
Statsrådet Hans Karlsson, Näringsdepartementet
Statsrådet Jan O Karlsson, Utrikesdepartementet
Statsrådet Gunnar Lund, Finansdepartementet
Statsrådet Ulrika Messing, Näringsdepartementet
Statsrådet Ann-Christin Nykvist, Jordbruksdepartementet
Statsrådet Bo Ringholm, Finansdepartementet
Statsrådet Thomas Östros, Utbildningsdepartementet
Svenska Kommunförbundet
Landstingsförbundet
Statskontoret