

Vi behöver kontaktpunkter, medborgarkontor, dit alla kan vända sig för att bland annat få information och korrekta hänvisningar till olika kommunala instanser. Det skriver Bengt Harding Olsson och Tomas Ohlin. Idén om sådana kontor ligger i linje med tanken om medborgarkontrakt. Ambitionsnivån bör dock vara måttfull i början; i annat fall blir det hela ogenomförbart.

Inrätta medborgarkontor

Inom kort kan vi vänta en utredning från civildepartementet som rör medborgarkontor. Med det avses en lokal dit medborgarna kan vända sig för att få information och service i olika samhällsfrågor.

Initiativet är välkommet och leder förhoppningsvis till att avståndet mellan medborgare och folkvalda minskar. Kontoret kan kombineras med den liberala form av välfärdskontrakt som Bengt Westerberg föreslagit i folkpartiets ideologiska manifest.

Men det finns en känslig fråga i utredningsarbetet. Hur långt ska man centralisera tjänstebudet på ett medborgarkontor?

Bakgrunden är följande: Det är i dag vanligare att myndigheter betonar medborgarnas skyldigheter än deras rättigheter. För att skapa en bättre balans behövs medborgarkontrakt mellan medborgare och samhälle, där det preciseras vilka rättigheter man har och vilken service man kan kräva. Det kan också ge medborgarna vägledning om vart man kan vända sig för att klaga på brister i olika typer av samhällsservice.

Medborgarkontrakten bör innehålla såväl gemensamma övergripande rättigheter som mer detaljerad information om vad som gäller för en enskild individ. Här kan det bli fråga om underkontrakt för exempelvis välfärd, kultur och trafik m m.

Viktig kontaktpunkt

Det är avgörande att varje medborgare är medveten om hur just hennes kontrakt ser ut, och vilka rättigheter och förmåner som gäller just för henne. Samhället ska garantera att dessa verkligen också blir tillgängliga.

Det är lämpligt att medborgarkontrakten "upprättas" på medborgarkontor.

"Låt oss arbeta för en medborgarnära offentlig förvaltning, och satsa på medborgarkontor", säger civilminister Inger Davidsson (kds). Det är mycket bra. Dessa kommunala kontaktpunkter behövs verkligen.

Vad kan då äga rum på ett medborgarkontor? Det kan vara fråga om att ge konsumentupplysning och information om vad som händer i kommunen. Det kan också vara fråga om att få myndighetsupplysningar, få ut blanketter och så vida-



Bild: JAN PETER

Medborgarkontorens uppgifter får inte vara för omfattande. De bör inte bli nya stadshus (som Uddevallas på bilden). Lagom är bäst.

re. Ett ställe att gå till när man är i bryderi om vad som gäller, när man vill ställa frågor. Man kan också få politisk information, juridisk hjälp, kultur- och miljöinformation m m.

Förebilder kan exempelvis hämtas från Danmark. Där har man byggt upp en mängd s k kvikskranke, som har visat sig bli populära ställen för att få svar på frågor och få hänvisningsservice. I Frankrike finns en samhällsservice som benämns "Vos droits" (=dina rättigheter). Den finns tillgänglig vid en rad informationskontor och via Minitel.

Dyr modell

Men det gäller nu att välja rätt ambitionsnivå för tjänsterna vid medborgarkontoren. Statskontoret har gjort en utredning till civildepartementet där man föreslår en långtgående samverkan mellan olika myndigheter. Man tänker sig att en "generalisthandläggare" vid medborgarkontoret ska stå i direkt datakontakt med en rad statliga da-

tabaser, inom Riksförsäkringsverket, Riksskatteverket, Ams m m. En sådan samlad hantering av de stora datasystemen är olämplig av flera skäl. Dels skulle behörighet till de olika systemen skapa problem, och dels skulle integritetsproblem uppstå vid hantering av personuppgifterna.

De berörda myndigheterna har också bestämt tagit avstånd från en sådan centraliserad modell. Datainspektionen har också sagt nej.

Ett alternativ är att tjänstemän från olika myndigheter delar samma lokal. Handläggare från arbetsförmedling, försäkringskassa och polis kan dela kontor med posten och den kommunala informatören. Man slipper då både generalisthandläggning och de rättsliga problemen. Men detta är uppenbarligen en dyr lösning.

En annan modell bygger på att förutom informationstjänsterna tillhandahålla bildtelefon vid medborgarkontoret där den enskilde själv

kan ringa upp och få kontakt med de olika myndigheterna, för personliga ärenden.

Behoven i centrum

Men på många håll är det klokt att välja en måttfull ambitionsnivå för tjänsterna. Kontoret bör i första hand vara en lokal informationscentral, med tillgång till utvidgade konsumentupplysning och hänvisningar. Man bör också ge tillgång till riksdagens databas, Rixlex, Medriksdagstryck och utredningar. Det är också värdefullt med tillgång till speciella register för kommunala protokoll och beslut. För att lyckas bör kontoren bli "medborgarkontor" och inte "myndighetskontor".

De medborgarkontrakt som tillhandahålls där ska bidra till att förtydliga politikerrollen, och sätt medborgarens behov av samhällstjänster i centrum. I det sammanhanget får man också en bra möjlighet att göra sin röst hörd. Då kan myndigheternas välfärdsstat omvandlas till medborgarnas välfärdsamhälle.

Successivt kan man pröva alltmer datoriserat stöd för medborgarkontakt. Till att börja med kan man ge medborgarna tillgång till dataterminaler på medborgarkontoren, eller på offentliga platser som t ex biblioteken. Men om man ska öppna en dialog med alla medborgare är hem-terminaler och persondatorer ännu bättre.

Vad det kostar? Ja, man kan åtminstone hävda att en välinformerad medborgare i god kontakt med samhällsinstitutionerna sparar många utgifter som i dag följer av dålig information.

Även i ett alltmer datoriserat samhälle kommer det att vara oundvikligt för medborgarna att ha tillgång till kontrakt på medborgarkontor där människor kan mötas.

Bengt Harding Olsson

Tomas Ohlin

Artikelförfattarna är riksdagsledamot respektive datasakkunnig båda för fp