

**§ 88****KS/2015:261****Svar på medborgarförslag angående digitalt servicekontor inom Mjölby kommun****Bakgrund**

Thorbjörn Andersson har lämnat in ett medborgarförslag om att skapa ett digitalt servicekontor inom Mjölby kommun. Kommunfullmäktige beslutade 2015-09-22 § 99 att medborgarförslaget skulle beredas och även skickas till berörda nämnder för yttrande.

**Sammanfattning**

Kultur- och fritidsnämnden samt IT-enheten har svarat på remissen och är positiva till förslagsställarens förslag. Svaren innebär att kommunens innevånare bör få hjälp för att utveckla den digitala kompetensen.

Mjölby kommun har en service till sina innevånare genom att ha en drop-in verksamhet på biblioteket och kommunens Medborgarservice där möjligheten finns att få hjälp av kunnig personal. I anslutning till Medborgarservice finns även en dator att använda. Det finns idag inga andra planer på att inrätta ett digitalt servicekontor i Mjölby utan bibliotekets och Medborgarservice tjänster bedöms vara en tillräcklig service till kommunens medborgare.

**Arbetsutskottet föreslår kommunstyrelsen föreslås besluta**

**att** medborgarförslaget är besvarat.

Handläggare

Carina Åsman  
Tfn 0142-853 73

Kommunstyrelsen

## Svar på medborgarförslag angående digitalt servicekontor inom Mjölby kommun

### Bakgrund

Thorbjörn Andersson har lämnat in ett medborgarförslag om att skapa ett digitalt servicekontor inom Mjölby kommun. Kommunfullmäktige beslutade 2015-09-22 § 99 att medborgarförslaget skulle beredas och även skickas till berörda nämnder för yttrande.

### Sammanfattning

Kultur- och fritidsnämnden samt IT-enheten har svarat på remissen och är positiva till förslagsställarens förslag. Svaren innebär att kommunens innevånare bör få hjälp för att utveckla den digitala kompetensen.

Mjölby kommun har en service till sina innevånare genom att ha en drop-in verksamhet på biblioteket och kommunens Medborgarservice där möjligheten finns att få hjälp av kunnig personal. I anslutning till Medborgarservice finns även en dator att använda. Det finns idag inga andra planer på att inrätta ett digitalt servicekontor i Mjölby utan bibliotekets och Medborgarservice tjänster bedöms vara en tillräcklig service till kommunens medborgare.

### Kommunstyrelsen föreslår besluta

**att** medborgarförslaget är besvarat.

Kommunstyrelsens förvaltning

Dag Segrell  
Kommunchef

Medborgarförslag

2015-06-24

Digital delaktighet

|   |                            |
|---|----------------------------|
| MJÖLBY KOMMUN<br>Kommunstyrelsens förvaltning |                            |
| 2015 -06- 26                                  |                            |
| Diarienum<br>2015:261                         | Diarietjänstbeträkn<br>005 |

Samhället förändras ständigt. Fler tekniska lösningar byter ut arbetsintensiva uppgifter. Idag införs med digitaliseringen mer och mer E-legitimationstjänster på Internet. På detta sätt kan individen själv välja när hen ska göra sina ärenden på myndighet m.m. Samtidigt försvinner myndighetskontor och personliga kontakter med ex. Försäkringskassa och skatteverket. Människor ska lotsas över till Internet för att göra sina tjänster med hjälp av E-legitimation.

Detta föder fram ett problem. För att kunna utnyttja dessa tjänster behöver individerna kunna få kunskap och vägledning hur det fungerar och vad jag hittar ex E-legitimation. Många grupper av människor har idag dålig kunskap eller ingen kunskap alls om hur datorn fungerar och än mindre hur de kan använda e-tjänster. Idag hjälper biblioteken i kommunen till med handledning genom drop-in-verksamhet, en halvdag i veckan på varje bibliotek. Här får många hjälp av kunnig personal. Biblioteket gör ett mycket bra arbete men troligen behövs också mer kontinuitet. För att få ett integrerat demokratiskt samhälle med e-tjänstinsatta människor behövs dock en ökad tillgänglighet och en plats dit individen kan vända sig och få hjälp med hur tjänster kan användas.

I Digitaliseringskommissionens betänkande, SOU 2015:28, framförs behovet att Sveriges kommuner inför digitala servicecenter. Att utveckla medborgarnas digitala kompetens och ge dem kunskap att tillgodogöra sig samhälleliga internettjänster. Då myndighetskontor försvinner på en ort samtidigt som vi överförs mer mot ett E-tjänstsamhälle där allt mer tjänster ska göras med E-legitimation är det en demokratisk rätt att kommunens alla invånare har möjlighet att tillgodogöra sig detta. Ett digitalt servicecenter bidrar till att integrera alla individer i en kommun, ger dem kunskap om digitala tjänster och stöttar och hjälper individerna med E-tjänster.

Jag yrkar därför för:

Att det skapas ett digitalt servicecenterkontor inom Mjölby kommun.

Thorbjörn Andersson

Skattegårdsgatan 1H

59531 Mjölby

0739-250477

thobbe.andersson@gmail.com

## Yttrande medborgarförslag

Flera kommuner i Sverige har redan infört digitala servicecenterkontor. Det varierar vad kommunerna kallar sin funktion, och tjänster som erbjuds är också skiftande.

Bl.a. har Sundsvalls kommun beslutat att öppna ett nytt servicecenter under 2015, det skall samordna administrationen inom IT- ekonomi, HR (personal) och upphandling, och beräknas spara ca 60 miljoner per år, oklart dock, om detta servicecenter också skall serva medborgarna med ”digital kompetens”. Mörbylånga kommun gör på hemsidan reklam för ”kommunens servicecenter”. Karlshamns kommun har också ett ”servicecenter”, där man enligt hemsidan, kan få hjälp med att hantera e-tjänster. I Järfälla kommun planeras det för ett nytt servicecenter.

I digitaliseringskommissionens betänkande, lämnat 27 mars 2015, (SOU 2015:28), punkt 5.4.4 ”Digitala servicecenter i kommunal regi” står följande;

*”Utredningens förslag: Sveriges kommuner bör erbjuda digitala servicecenter till invånarna för att utveckla invånarnas digitala kompetens. Stödet ska utformas så att det möjliggör för alla att ta del av grundläggande samhällstjänster på internet. Kommunerna väljer själva hur stödet utformas och organiseras. Utöver kommunernas egna digitala tjänster bör kommunernas service även innefatta digitalt servicestöd för användande av statliga e-tjänster för olika myndigheter. Regeringen bör anslå statliga medel som Sveriges kommuner kan söka för att upprätta digitala servicecenter. Statliga medel bör även avsättas för nationell samordning och uppföljning av arbetet.”*

Digitaliseringskommissionen menar vidare att förslaget om digitala servicecenter bör i huvudsak ses i ett demokratiskt perspektiv med utgångspunkt i individens rättighet att på likvärdigt sätt kunna ta del av samhällets service. Åtgärden är dock möjlig att koppla till vissa samhällsekonomiska nyttor förknippade med en ökad digital kompetensnivå i samhället och ökad användning av e-tjänster.

Riksbibliotekarie Gunilla Herdenberg är kritisk och tycker man försummar biblioteken som en del i den digitala infrastrukturen. Hon säger ”Jag hade gärna sett att Digitaliseringskommissionen rekommenderat kommuner att i första hand använda den befintliga infrastruktur som biblioteken utgör, när kommissionen nu föreslår satsningar på kommunala digitala servicecenter till invånarna”.

Datum

Diarienummer

Undertecknad delar riksbibliotekariens uppfattning, om Mjölby kommun skall upprätta ett digitalt servicecenter, så bör det integreras med biblioteket i stadshuset, tillgängligheten blir då som högst för medborgarna, då bibliotekets öppettider är utanför kontorstid.

Jag tycker för övrigt att det är en bra idé med ett digitalt servicecenter. Det kommer att öka den digitala kompetensen för medborgarna i Mjölby kommun, och därmed öka användning av de nya e-tjänsterna som skall utvecklas inom "Cesam Öst", de kommande åren. Det finns således också en ekonomisk aspekt eftersom de nya e-tjänsterna kommer att effektivisera administrationen i Mjölby kommun, och därmed spara pengar.

Kommunstyrelsens förvaltning

Peter Åström  
IT-chef

§ 7

KOF/2016:3

**Yttrande - medborgarförslag digital delaktighet****Bakgrund**

Kultur- och fritidsnämnden har uppdragits att yttra sig över ett medborgarförslag rubricerat ”Digital delaktighet”. Medborgarförslaget skall sedan beredas och beslutas i kommunstyrelsen.

**Sammanfattning**

Kultur- och fritidsnämnden delar förslagställarens uppfattning att det finns ett stort behov av stöd när det gäller e-tjänster av olika slag.

Biblioteksverksamheten erbjuder idag stöd med inriktningen att fullt ut kunna tillvarata bibliotekens verksamhetsutbud. I mån av tid får bibliotekens besökare även viss hjälp med mera ”allmänna” tjänster som man behöver för att klara sig i dagens ”E-samhälle”.

Kultur- och fritidsnämnden anser möjligheten att utöka sitt ansvar när det gäller digital delaktighet och e-tjänster vara begränsat, varför en utökning av stöd för digitala tjänster inom ramen för bibliotekets verksamhet inte är aktuellt. Frågan om att starta ett digitalt servicecenter inom Mjölby kommun med ett betydligt bredare uppdrag, anser kultur- och fritidsnämnden vara en fråga för kommunstyrelsen att fatta beslut om.

**Kultur- och fritidsnämnden beslutar**

**att** anta texten under rubrik ”Sammanfattning” som nämndens yttrande kring medborgarförslaget ”Digital delaktighet”.

---

Utdrag: Kommunstyrelsen