



Datum
2018-01-15

Diarienummer
KS-2017/1932.119

Handläggare
Marcel Moritz
08-53531378
Marcel.Moritz@huddinge.se

Demokratiberedningen

Demokratiberedningens remissvar på motion väckt av Nujin Alacabek (V), Elisabeth Ulin Karlsson (V), Jonatan Spejare (V) och Sonia Benavente (V) - Inrätta Medborgarkontor i samtliga Huddinges kommundelar

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens förvaltnings tjänsteutlåtande, daterat den 15 januari 2017, godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen som demokratiberedningens remissvar på motionen "Inrätta Medborgarkontor i samtliga Huddinges kommundelar".

Sammanfattning

Nujin Alacabek, Elisabeth Ulin Karlsson, Jonatan Spejare och Sonia Benavente samtliga (V) har i en motion föreslagit att inrätta Medborgarkontor i samtliga Huddinges kommundelar och att driften av dessa läggs under Kommunstyrelsens förvaltning.

Medborgarkontor har avvecklats i Huddinge kommun. Den utvärdering som gjordes 2004 visade att kontoren totalt sett hade få besökare, få ärenden och att besöksfrekvensen skiljde åt sig mellan olika områden. Den senaste formen, "Huddinge servicecenter", har varit driftsatt i cirka fem år och erbjuder idag en bred service utifrån kundernas och invånarnas behov. Huddinge servicecenter består utöver det centrala kontoret på Sjödalsvägen i Huddinge centrum även av två lokala kontor i Skogås och Vårby.

Ser man på erfarenheter från andra kommuner i Sverige kring lokalisering så visar det att alla gör på olika sätt. Flera kommuner har valt att centralisera sina servicecenter medan andra har kvar flera kontor lokalt runt om i kommunen.

Kommunstyrelsens förvaltning instämmer med motionärerna om att behoven ser olika ut i olika delar av Huddinge och utformningen av servicecenter måste anpassas så att alla invånare får likvärdig och jämlik service.

Med begränsade resurser är det dock inte rimligt med att skapa medborgarkontor i alla delar av kommunen. Men att ha fysisk närvaro i de områden som är socioekonomiskt utsatta är desto viktigare. Kanske är en central organisering en

HUDDINGE KOMMUN

Postadress
Huddinge kommun
Kommunstyrelsens förvaltning
141 85 Huddinge

Besök
Kommunalvägen 28

Tfn 08-535 300 00
Tfn vxl 08-535 300 00

huddinge@huddinge.se
www.huddinge.se



förutsättning för att ge en stabil service med hög kvalité där exempelvis språkkompetens finns tillgänglig. Kanske kan digitala lösningar vara ett sätt att skapa mer tillgänglighet?

Beskrivning av ärendet

Nujin Alacabek, Elisabeth Ulin Karlsson, Jonatan Spejare och Sonia Benavente samtliga (V) har i en motion föreslagit att inrätta Medborgarkontor i samtliga Huddinges kommunsdelar och att driften av dessa läggs under Kommunstyrelsens förvaltning.

Motionärerna lyfter fram att det är viktigt att medborgarna är delaktiga och på ett enkelt och smidigt sätt kan komma i kontakt med kommunen i olika frågor som rör deras praktiska vardagsliv. Det kan handla om allt från att hämta olika blanketter gällande val av skola för sitt barn eller för att lägga medborgarförslag.

Motionärerna pekar på att Huddinge är en stor kommun. Från många kommundelar som Vårby och Skogås är vägen lång till kommunhuset i Huddinge centrum. Tröskeln att kontakta kommunen i olika ärenden är också högre för vissa än för andra. Det kan handla om språkförbistringar, att man inte riktigt vet vart man ska vända sig eller att man helt enkelt inte riktigt vet hur man ska formulera sig.

Om Medborgarkontor i samtliga Huddinges kommundelar infördes menar motionärerna att alla ges samma möjligheter och tillgänglighet till kommunal service.

Bakgrund - Medborgarkontor, invånarservice och Huddinge servicecenter

Medborgarkontor har utvecklats i Huddinge kommun. Den utvärdering som gjordes 2004 visade att kontoren totalt sett hade få besökare och få ärenden. Besöksfrekvensen skiljde åt sig mellan olika områden. Vid kontoren i Flemingsberg och Vårby fanns behov av viss service, främst handledning/stöd vid kontakter med svenska myndigheter. Kontoren var bemannade med endast en person vilket innebar att de var sårbara då de inte kunde hållas öppna vid sjukdom eller annan frånvaro.

En ny organisation "Invånarservice" bildades inom kommunstyrelsens förvaltning med ansvar för invånarservice i hela kommunen. Syftet var att skapa bättre förutsättningar för en kvalificerad, enhetlig och likvärdig service i hela kommunen. Flexibiliteten ansågs bli större och det fanns bättre möjlighet för allmänheten att nå personalen på de öppettider som beslutades. "Invånarservice" blev bland annat ansvarig för växel och reception i kommunalhuset, vägledning, stöd och information till invånarna, turistinformation, trycksaksbeställningar, nyckelutlämning till förhyrda lokaler, biljettförsäljning samt konferensservice i kommunalhuset med mera.

Den senaste formen "Huddinge servicecenter" har varit driftsatt i cirka fem år och erbjuder idag en bred service utifrån kundernas och invånarnas behov. Samtliga förvaltningar är idag kopplade till Huddinge servicecenter vilket förenklar för invånarna med en enkel kontaktyta mot kommunen, men som också innebär



utmaningar för servicecentret då inkommande frågor spänner över ett stort ämnesområde.

Det finns två övergripande syften med Huddinge servicecenter:

1. Ge snabb, professionell och likvärdig service till alla som bor och verkar i Huddinge.
2. Genom att besvara allmänna frågor och utföra regelstyrd handläggning bidrar servicecenter till effektiva processer i kommunen. Servicecenter frigör tid för mer kvalificerade handläggningssuppgifter på förvaltningarna och gör kommunens tjänster mer lättillgängliga för invånare.

Huddinge servicecenter består utöver det centrala kontoret på Sjödalsvägen i Huddinge centrum även av två lokala kontor. Ett i Skogås med öppettiderna måndag-onsdag 13-16 och ett i Vårby med öppettiderna tisdag-onsdag 9-16. Uppföljning av besöksantal visar att det kommer ca 5 besökare per dag till Skogås och ca 7 besökare per dag till Vårby under öppettider.

Omvärldsspaning

Ser man på erfarenheter från andra kommuner i Sverige kring lokalisering så visar det att alla gör på olika sätt. Flera kommuner har valt att centralisera sina servicecenter medan andra har kvar flera kontor lokalt runt om i kommunen. Trenden är väl ändå en centralisering pågår som en följd av att mer information finns tillgängligt digitalt.

Några kommuner, bland annat Helsingborg och Örebro, har beslutat att ha ett enda centralt servicecenter med motivet att det blir mer demokratiskt. Man väljer därmed inte ut, eller väljer bort, några områden i kommunen utan alla invånare får ta sig in till centrum där man erbjuder generösa öppettider, hög bemanning och bred språkkompetens.

Botkyrka är exempel på en kommun som har medborgarkontor i sina fem kommundelar och ett kontaktcenter centralt i kommunen. Medborgarkontoren har funnits i 30 år och det är där man får hjälp i det personliga mötet. Kontaktcenter inrättades för 10 år sedan och där hanteras alla frågor via telefon och mail. Vid årsskiftet kommer dessa enheter att slå samman till en ny enhet "Medborgarcenter" och innebär att personalen från kontaktcenter kommer att få flytta ut till något av de fem medborgarkontoren.

Förvaltningens synpunkter

Kommunstyrelsen förvaltning anser att det är viktigt att kommunen ger likvärdig service till invånare i alla delar av kommunen. Behoven ser olika ut i olika delar av Huddinge och utformningen av servicecenter måste anpassas utifrån denna kunskap.

Det är viktigt att vara medveten om det som motionärerna framför kring att det finns olika hinder bland invånargrupper och att det är olika långa avstånd från olika delar av kommunen. Till exempel ligger Vårby och Skogås längre från centrala Huddinge och dessa områden har samtidigt högre otrygghet, lägre



utbildningsnivåer, lägre valdeltagande och bristande tillit med mera. Insatser behöver göras för att dessa områden får tillgång till likvärdig service.

Att placera medborgarkontor/servicecenter i alla delar av kommunen är dock inte säkert bästa lösningen för att säkerställa att alla invånare får likvärdig service. En utmaning för Huddinge servicecenter är att det periodvis varit relativt stor omsättning på personal. Kanske är en central organisering och placering en förutsättning för att ge en stabil service med hög kvalité där exempelvis språkkompetens finns tillgänglig?

Med begränsade resurser är det dock inte rimligt att skapa medborgarkontor i alla delar kommunen. Men att ha fysisk närvaro i de områden som är socioekonomiskt utsatta är desto viktigare.

Det behövs ökad marknadsföring av servicecenter på flera språk så alla områden och befolkningsgrupper får god kännedom om denna samhällsservice. Med fler bostäder och därmed invånare i Flemingsberg förstärks behovet av samhällsservice i detta område.

Kan det finnas digitala lösningar som till exempel bildskärmar runt om i kommunen som i realtid kan erbjuda personlig dialog på till exempel flera språk från centralt belägna samhällsväglare? Inom vården har digitala tjänster visat sig vara ett modernt och effektivt sätt att organisera service.

Jenny Bejker
Kvalitetschef

Marcel Moritz
Utvecklingsledare

Bilagor

Inrätta Medborgarkontor i samtliga Huddinges delar - motion väckt av Nujin Alacabek, Elisabeth Ulin Karlsson, Jonatan Spejare och Sonia



Benavente samtliga (V)

Beslutet delges
Kommunstyrelsen