



Datum  
2018-11-26

Diarienummer  
KS-2017/1655.119

Handläggare  
Björn Rosborg  
bjorn.Rosborg@huddinge.se

Kommunstyrelsen

## **Inrätta Medborgarkontor i samtliga Huddinges kommundelar – svar på motion väckt av Nujin Alacabek, Elisabeth Ulin Karlsson, Jonatan Spejare och Sonia Benavente samtliga (V)**

### **Förslag till beslut**

*Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige*

Med hänvisning till kommunstyrelsens förvaltnings tjänsteutlåtande, daterat den 26 november 2018, avslås motionen.

### **Sammanfattning**

I juni 2017 väckte Nujin Alacabek, Elisabeth Ulin Karlsson, Jonatan Spejare och Sonia Benavente, samtliga (V), motionen ”Inrätta Medborgarkontor i samtliga Huddinges kommundelar”. Motionen har gått på remiss till demokratiberedningen.

Demokratiberedningen anser det inte rimligt att med begränsade resurser skapa medborgarkontor i alla delar av kommunen. Men att ha fysisk närvaro i de områden som är socioekonomiskt utsatta är då desto viktigare. Beredningen frågar sig även om det finnas digitala lösningar som bildskärmar runt om i kommunen som i realtid kan erbjuda dialog med centralt belägna samhällsvägledare?

Kommunstyrelsens förvaltning gör bedömningen att det skulle behöva avsättas avsevärda resurser för att återigen bygga upp medborgarkontor i Huddinges samtliga kommundelar. I stället borde kommunen ta hjälp av den nya digitala tekniken för att utveckla Huddinge servicecenter. Det kan avse en ökad tillgänglighet som rör dygnets alla timmar och/eller försöka utveckla automatiska svar på olika språk på ett antal vanligt förekommande frågor.

Liksom demokratiberedningen anser kommunstyrelsens förvaltning att den digitala tekniken även skulle kunna användas för att med skärm kommunicera med samhällsvägledarna på servicecenter i centrala Huddinge. Det senare skulle innebära att de som idag besöker de två lokalkontoren i Vårby och Skogås och där möts av *en* samhällsvägledares kompetens och språk, nu får tillgång till Huddinge servicecenters samlade resurser, vilket gör att frågeställarens behov kan matchas mot många fler språk och en mycket bredare kompetens.

I ljuset av ovanstående anser kommunstyrelsens förvaltning att motionen bör avslås.

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



## Beskrivning av ärendet

Den 19 juni 2017 väckte Nujin Alacabek, Elisabeth Ulin Karlsson, Jonatan Spejare och Sonia Benavente, samtliga (V), motionen "Inrätta Medborgarkontor i samtliga Huddinges kommundelar" i kommunfullmäktige (*bilaga 1*).

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.

Närheten till kommunal service är viktig för att komma över hindret att söka kontakt med kommunen i olika frågor. Därför vill motionärerna att det ska finnas medborgarkontor för denna typ av hjälpverksamhet i samtliga Huddinges kommundelar. Detta är ett sätt att öka demokratin genom att underlätta alla kommuninvånares kontakt med kommunen. Det är också ett sätt att uppnå ökad jämlikhet genom att ge alla samma möjligheter och tillgänglighet till kommunal service.

Med hänvisning till ovanstående yrkar motionärerna:

att Medborgarkontor inrättas i samtliga Huddinges kommundelar samt

att driften av dessa läggs under Kommunstyrelsens förvaltning

Motionen har sänts på remiss till demokratiberedningen.

## Historik

Medborgarkontoren har avvecklats i Huddinge kommun. Den utvärdering som gjordes 2004 visade att kontoren totalt sett hade få besökare och få ärenden. Besöksfrekvensen skiljde sig dock åt mellan olika områden.

En ny organisation "Invånarservice" bildades inom kommunstyrelsens förvaltning med syftet att skapa bättre förutsättningar för en kvalificerad, enhetlig och likvärdig service i hela kommunen. "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.

## Dagsläget

"Huddinge servicecenter" har funnits i mer än fem år och erbjuder idag en bred service utifrån kunders och invånarnas behov. Samtliga förvaltningar är kopplade till Huddinge servicecenter. Arrangemanget med en enkel kontaktyta mot kommunen underlättar för invånarna, men innebär samtidigt utmaningar för servicecentret då inkommande frågor spänner över ett brett område.

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 handläggningsuppgifter 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 i genomsnitt kommer ca fem besökare per dag till Skogås och ca sju besökare per dag till Vårby.

### **Demokratiberedningens remissvar**

Beredningen 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 för olika invånargrupper. Till exempel ligger Vårby och Skogås inte bara längre från centrala Huddinge än övriga delar utan 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.

Men att placera medborgarkontor/servicecenter i alla delar av kommunen är inte nödvändigtvis 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 kvalitet där exempelvis språkkompetens finns tillgänglig?

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

Beredningen frågar sig även om det finnas digitala lösningar som t.ex. bildskärmar runtom i kommunen som i realtid kan erbjuda personlig dialog på flera språk från centralt belägna samhällsväglare? Inom vården har digitala tjänster visat sig vara ett modernt och effektivt sätt att organisera service.

### **Omvärldsspaning**

Erfarenheter från andra kommuner i Sverige kring lokalisering av invånarservice ger inte en enhetlig bild. Flera kommuner har valt att centralisera sina servicecenter medan andra har kvar de lokala kontoren. Trenden måste dock sägas gå mot en centralisering som en följd av att allt mer information finns tillgängligt digitalt liksom möjligheten att kommunicera.

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



## Förvaltningens synpunkter

Kommunstyrelsens förvaltning instämmer i motionärernas synpunkter att det är viktigt att uppnå en ökad jämlikhet avseende tillgången till kommunal service.

Kommunstyrelsens förvaltning gör dock bedömningen att det skulle behöva avsättas avsevärda resurser i form av personal och lokaler för att återigen bygga upp medborgarkontor i Huddinges samtliga kommundelar.

I stället borde kommunen, likt många andra kommuner gör idag, ta hjälp av den nya digitala tekniken för att utveckla Huddinge servicecenter. Det kan avse en ökad tillgänglighet som rör dygnets alla timmar och/eller att försöka utveckla automatiska svar på olika språk på ett antal vanligt förekommande frågor.

Den digitala tekniken skulle även kunna användas för att med skärm kommunicera med samhällsvägledarna på servicecenter i Huddinge centrum. Det senare skulle innebära att de som idag besöker de två lokalkontoren i Vårby och Skogås och där möts av *en* samhällsvägledares kompetens och språk, nu får tillgång till Huddinge servicecenters samlade resurser, vilket gör att frågeställarens behov kan matchas mot många fler språk och en mycket bredare kompetens.

I ljuset av ovanstående anser kommunstyrelsens förvaltning att motionen bör avslås.

## Ekonomiska och juridiska konsekvenser

Förslaget till beslut medför inga ekonomiska och juridiska konsekvenser.

Bengt Svenander  
Tf. kommundirektör

Toralf Nilsson  
Kanslidirektör

Björn Rosborg  
Utredare

## Bilagor

Bilaga 1. Motionen

Bilaga 2. Demokratiberedningens remissvar



Datum  
2018-11-26

Diarienummer  
KS-2017/1655.119

**Beslutet delges**  
Remissinstansen