

2022-03-22

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: KFKS 2021/1053

Motion – Inrätta medborgarkontor i Nacka

Motion den 18 oktober 2021 från Erik Svanfeldt mfl (S)

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen besluta följande.

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige avslår motionen då kommunens breda utbud av digital samhällsinformation på kommunens hemsida tillsammans med kommunens skyldighet att redan idag bistå med service, tillgänglighet och samverkan utifrån lagkrav medför att det inte finns ett behov av medborgarkontor utifrån förslaget i motionen. Motionen är med dessa noteringar färdigbehandlad.

Sammanfattning av ärendet

I motionen föreslås att Nacka kommun inrättar medborgarkontor på några olika platser i Nacka utifrån en analys av var kontoren bedöms göra störst nytta och kan nås av många invånare.

Av utredningen av motionen framgår att det finns olika sätt att erbjuda samhällsvägledning och information om kommunens verksamheter. Kommunen har utifrån kraven i förvaltningslagen skyldigheter att tillhandahålla service, samverkan och tillgänglighet utifrån kommunens ansvarsområden. Hur denna samhällsservice ska tillhandahållas beror till stor del på vilka behov den enskilde har. Utifrån att just variationen av behov skiljer sig åt mellan olika individer måste kommunen ha flera verktyg för att kunna erbjuda stöd till kunder. Kommunens breda utbud av digital samhällsinformation på kommunens hemsida tillsammans med kommunens skyldighet att redan idag bistå med service, tillgänglighet och samverkan utifrån lagkrav medför att motionen föreslås avslås.

Förslagen i motionen

I motionen föreslås att Nacka kommun inrättar medborgarkontor på några olika platser i Nacka utifrån en analys av var kontoren bedöms göra störst nytta och kan nås av många invånare.

Ärendets beredning

Kommunstyrelsen har remitterat motionen till val- och demokratinämnden, arbets- och företagsnämnden samt till kommunstyrelsen. I denna tjänsteskrivelse redogörs för val- och demokratinämndens samt arbets- och företagsnämndens förslag till beslut, samt en samlad bedömning med förslag till beslut utifrån kommunstyrelsens perspektiv och ansvarsområde.

Arbets- och företagsnämnden

Arbets- och företagsnämnden föreslår att kommunfullmäktige avslår förslaget i motionen då nämnden har ett pågående arbete som avser att bistå Nackabor med olika stödformer. Av beslutsunderlaget anges att syftet med ett medborgarkontor är att öka en myndighets tillgänglighet för sina medborgare och erbjuda stöd. På ett medborgarkontor ges medborgarna möjligheten till ett personligt möte för information och vägledning. Detta är något som redan finns och erbjuds arbets- och företagsnämndens målgrupper. Dessa stödinsatser består av:

- **Mottagningsgrupp för ekonomiskt bistånd** – Syftet är att tidigt identifiera kundens hjälpbehov och vägleda rätt.
- **Bosök** – Praktisk information och stöd på vägen till att söka eget boende på bostadsmarknaden. Denna insats erbjuds både nyanlända som efter de två åren i genomgångsbostad behöver hitta ett eget boende samt anvisade Nackabor som beviljats ett tillfälligt boende inom ramen för ekonomiskt bistånd.
- **Case Manager** – Syftet med uppdraget är att korta och effektivisera tiden till egen försörjning. Stödet riktas främst till personer med psykisk ohälsa, beroendeproblematik, neuropsykiatrisk funktionsnedsättning, eller de som har behov av hjälp med samordning av insatser mellan olika myndigheter.
- **Kommunvägledare samt Drop-in** – i uppdrag av arbets- och etableringsenheten vägleder kundserviceenheten kunder som kommer till stadshusets reception gällande frågor som gäller ekonomi, arbetsmarknad och bostad. Målet med detta uppdrag är att öka kommunens tillgänglighet och service för målgrupperna. Exempel på hjälp medborgaren kan få är:
 - stöd i att fullfölja ansökan av ekonomiskt bistånd.
 - erbjuda pedagogiska insatser individuellt och i grupp till arbets- och företagsnämndens kunder för att öka kundernas självständighet gällande myndighetskontakter så som att förstå olika brev samt ansöka om olika ersättningar (till exempel från Försäkringskassan), betala fakturor och söka bostad.
- **Kommunal vuxenutbildning** - kommunvägledare i stadshusets reception har i uppdrag att hjälpa medborgare med ansökningar till den kommunala

vuxenutbildningen. Karriärvägledare studier har i uppdrag att ta i stadshuset ta emot medborgare som är i behov av studie- och yrkesvägledning.

- **Digital kompetens** - är en digital utbildning som främst riktar sig till nyanlända och personer som har försörjningsstöd eller arbetsmarknadsinsatser hos kommunen. Fokus ligger på personer med låg formell utbildningsnivå och begränsade kunskaper i svenska språket. Målet med utbildningen är att öka den digitala kompetensen och på så sätt hjälpa dessa personer komma närmare en etablering på arbetsmarknaden. Utbildningen är digital och på så sätt möjlig att genomföra både på plats och på distans
- **Etableringsstöd** - Målet med uppdraget (som utförs av Valfärd Samhällsservice) är att anvisade nyanlända under uppdragsperioden ska få ett bra mottagande och stöd att så snabbt som möjligt introduceras i det svenska samhället och påbörja etablering på arbets- och bostadsmarknaden.

Val- och demokratinämnden

Val- och demokratinämnden har beslutat att överlämna sina synpunkter till kommunstyrelsen för fortsatt beredning. Av beslutsunderlaget framgår att det finns bibliotek i alla kommundelar och dessa är sedan länge en samlingsplats för information i allmänhet, bland annat information från kommunen. De sex biblioteken i kommunen har ett uppdrag att vara en kommunal informationshubb dit medborgarna kan komma för att ta del av information och få hjälp att använda de digitala tjänster som kommunen erbjuder. Vid sidan av biblioteken är medborgarna i kommunen välkomna till stadshusets reception för att få hjälp med att söka och lämna information till kommunen. Det framgår vidare att vid allmänna val har biblioteken i uppgift att upplåta delar av sina lokaler för förtidsröstning. Biblioteken har generösa öppettider vilket gör att Nacka kommun sammanlagt kan erbjuda många möjliga timmar för väljarna att förtidsrösta. Ur ett demokratiperspektiv är biblioteken en plats för att söka information ur många olika perspektiv och från många olika källor vilket ur ett demokratiperspektiv uppfyller intentionerna i motionen.

Juridik- och kanslistabens utredning och bedömning

Utifrån arbets- och företagsnämndens samt val- och demokratinämndens utredning och förslag till beslut kan det konstateras att det pågår många insatser och initiativ i kommunen för att ge Nackaborna samhällsvägledning och information om kommunens verksamheter.

Krav på service, tillgänglighet och samverkan

Kommunen har skyldighet att utifrån bestämmelserna i 6-8 §§ förvaltningslagen tillhandahålla service, vara tillgänglig och samverka med andra myndigheter. Även av lagen om tillgänglighet till digital offentlig service framgår finns krav på digital

tillgänglighet. Digital tillgänglighet innebär att ingen ska hindras från att använda digital service på grund av funktionsnedsättning.

Serviceskyldighet

Av serviceskyldigheten framgår exempelvis att kommunen ska se till att kontakterna med enskilda är smidiga och enkla. Det kan gälla exempelvis upplysningar om hur man gör en ansökan, råd om vilka handlingar som bör bifogas och hjälp med att fylla i blanketter. Rätten att få hjälp är inte begränsad till viss form. Serviceskyldigheten omfattar däremot inte sådant som exempel rådgivning av sådant slag som privata ombud med juridisk eller teknisk specialkompetens inom ett visst område tillhandahåller åt enskilda individer och företag.

Servicenivån måste som utgångspunkt anpassas till förutsättningarna i det enskilda fallet, bland annat med hänsyn till vilka resurser som den enskilde själv har till sitt förfogande eller rimligen kan förväntas skaffa sig. Det innebär att myndigheten kan behöva beakta till exempel ålder och mognad när den har med barn och unga att göra eller om någon har särskilda behov till följd av en funktionsnedsättning.

Kommunen ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen och denna hjälp ska ges utan onödigt dröjsmål.

Tillgänglighet

Kommunen har även en skyldighet att vara tillgänglig för kontakter med enskilda, och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas. Det innebär att kommunen ska vara tillgänglig för allmänheten i så stor utsträckning som möjligt. Kravet på tillgänglighet är inte begränsat till enbart vissa former av kontakter som till exempel besök, utan gäller även? telefonsamtal, e-post eller en digital tjänst på kommunens webbplats.

Samverkan

Kommunen ska även inom sitt verksamhetsområde samverka med andra myndigheter och i rimlig utsträckning hjälpa den enskilde genom att själv inhämta upplysningar eller yttranden från andra myndigheter. Skyldigheten att samverka handlar i grunden om att myndigheterna ska vara till nytta för samhällsmedborgarna – både generellt och i enskilda fall – ska hjälpa varandra genom att bistå med den särskilda sakkunskap och kompetens som de var och en i egenskap av expertmyndighet har inom ett visst verksamhetsområde.

Digital tillgänglighet

Av lagen om tillgänglighet till digital offentlig service framgår bland annat att webbplatser, dokument och appar ska uppfylla kraven på tillgänglighet. Det innebär att ingen ska hindras från att använda digital service på grund av funktionsnedsättning.

Samlad bedömning

Det finns olika sätt att erbjuda samhällsvägledning och information om kommunens verksamheter. Kommunen har utifrån kraven i förvaltningslagen skyldigheter att tillhandahålla service, samverkan och tillgänglighet utifrån kommunens ansvarsområden. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Utifrån att just variationen av behov skiljer sig åt mellan olika individer måste kommunen ha flera verktyg för att kunna erbjuda stöd till kunder. Medborgarkontor kan vara ett verktyg för att tillhandahålla samhällsservice som passar en del målgrupper medan andra målgrupper hellre väljer digital kommunikation eller telefonsamtal för vägledning i olika frågor

I motionen nämns att medborgarkontoren bland annat ska fungera som en smidig ingång till kommunal men även regional och statliga samhällsservice och kunna ge vägledning i frågor som andra offentliga myndigheter (Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen etc) har ansvar för. Just vad gäller dessa delar i motionen kan det konstateras att kommunen inte kan och ska ge vägledning i frågor som rör angelägenheter som andra statliga myndigheter ansvarar för (2 kap. 2 § kommunallagen). Däremot ska kommunen vara behjälplig med att hänvisa medborgarna rätt om det behövs vägledning om vilken myndighet som den enskilde behöver vända sig till. För statens del kan det nämnas att Statens servicecenter tillhandahåller information och vägledning till privatpersoner och företag om frågor som rör Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Denna form av servicekontor utgör inget medborgarkontor utan sker i statlig regi och utgör en egen myndighet under Finansdepartementet. Statens servicekontor har i vissa delar vidgat samarbetet med vissa kommuner. Ett exempel är Malmö stad där servicekontoret i Rosengård ger medborgarna statlig och kommunal service på samma plats.¹ Denna form av samarbete förutsätter däremot att det finns etablerat servicekontor i kommunen vilket inte finns i kommunen.

Idag finns en stor del av kommunens samhällsvägledning i digital form exempelvis via kommunens hemsida. Kommunen har även många e-tjänster som möjliggör att ansökningar kan ske digitalt. I de fall exempelvis äldre eller personer med funktionsvariationer upplever svårigheter med kommunens digitala information eller digitala tjänster har kommunen en skyldighet att se över dessa utifrån lagen om tillgänglighet till digital offentlig service så att tillgängligheten garanteras. Kommunen har även skyldighet att bistå med hjälp och stöd utifall att en digital tjänst ändå upplevs svår att hantera. Det kan exempelvis innebära att ett personligt möte bokas in eller att en guidning sker via telefonsamtal.

¹ [Besök servicekontor - Statens servicecenter \(statenssc.se\)](https://www.statenssc.se/)

Det kan avslutningsvis konstateras att varken av arbets- och företagsnämndens eller val- och demokratinämndens utredning framkommit att det finns ett behov av att det införs lokala medborgarkontor i kommunen. Inom ramen för arbets- och företagsenhetens ansvar finns även en redan etablerad kommunvägledning samt drop-in gällande frågor om ekonomi, arbetsmarknad och bostad i stadshuset. Till stor del kan den service som ges via stadshusets reception liknas vid ett medborgarkontor. Utifrån att de geografiska avstånden i kommunen inte är så stora och då tillgången till kollektivtrafik är god i kommunen innebär inte heller avståndet till stadshuset ett hinder för att Nackabor ska kunna boka in ett möte i stadshuset vid behov. Kommunens breda utbud av digital samhällsinformation på kommunens hemsida tillsammans med kommunens skyldighet att redan idag bistå med service, tillgänglighet och samverkan utifrån lagkrav medför att det inte finns ett behov av medborgarkontor utifrån förslaget i motionen.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget till beslut innebär inga ekonomiska konsekvenser. Om medborgarkontor skulle inrättas på olika platser i kommunen innebär det dock ekonomiska konsekvenser som måste utredas vidare vid ett sådant beslut.

Konsekvenser för barn

Förslaget till beslut medför inga direkta konsekvenser för barn.

Bilagor

1. Motionen
2. Protokollsutdrag (inklusive tjänsteskrivelse) från val- och demokratinämnden den 7 mars 2022.
3. Protokollsutdrag (inklusive tjänsteskrivelse) från arbets- och företagsnämnden den 23 mars 2022.

Engin Ceylan
Kanslichef
Juridik- och kanslistaben

Anneli Sagnérius
Kommunjurist
Juridik- och kanslistaben