

Inrätta medborgarkontor i Nacka

Motion från Socialdemokraterna i Nacka

Sedan 1980-talet har flera kommuner runt om i Sverige inrättat medborgarkontor för att bistå allmänheten i kontakterna med kommunen och andra myndigheter, tillhandahålla samhällsinformation, erbjuda administrativ service, svara på frågor och vid behov slussa vidare till andra instanser.

Upplägget ser lite olika ut i olika kommuner, men en grundtanke är skapa enklare kontakt-vägar mellan kommunens invånare och i första hand kommunen. På vissa håll ligger fokus helt och hållet på de kommunala verksamheterna, på andra omfattas även andra offentliga verksamheter. I vissa kommuner erbjuds också rådgivning i juridiska frågor och konsument-vägledning.

Idag finns mycket samhällsinformation att tillgå på internet. Svaren på många av de frågor som allmänheten har går att finna på olika webbplatser. Men alla människor har, av olika anledningar, inte tillgång till internet eller möjlighet att tillgodogöra sig den information som finns där.

Vi anser därför att Nacka kommun bör inrätta medborgarkontor för att stödja dem som inte kan ta del av digitaliseringen eller av andra skäl behöver hjälp med myndighetskontakter etc. Kontoren ska tillhandahålla samhällsinformation och samhällsvägledning och kunna fungera som en smidig ingång till kommunal men även regional och statliga samhällsservice.

Vi anser att medborgarkontoren bör vara fysiska, öppna för alla, lättillgängliga och finnas på flera olika ställen i kommunen. Men det bör också vara möjligt att kontakta medborgarkontoren digitalt (e-post, chatt) och per telefon. De bör bemannas av kunnig och tillmötesgående personal och ha datorer som allmänheten kan använda. Medborgarkontoren kan säkert med fördel lokaliseras i anslutning till kommunens bibliotek. Men eftersom de ska bistå enskilda personer i myndighetskontakter och bl.a. fungera som en länk till kommunen i dess myndighetsutövande roll, är det inte lämpligt att arbetsuppgifterna sköts av bibliotek som drivs av privata utförare.

På medborgarkontoren ska allmänheten kunna få hjälp med allehanda frågor, företrädesvis sådana som rör offentlig service. Vid beslut om närmare inriktning bör kommunen vara lyhörd för vilka frågor som kommunens invånare har och vilket stöd som efterfrågas. Men vi föreställer oss att frågorna kan röra exempelvis hur man söker bostad, val av utbildning, för-skola och skola, ansökan om ekonomiskt bistånd, äldreomsorg eller hemtjänst, hjälp att ta del av kommunala beslut osv. Men medborgarkontoren bör också kunna ge vägledning i frågor som andra offentliga myndigheter (Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen etc) har ansvar för, konsumentfrågor och om hur man söker juridisk hjälp.

Därför yrkar vi

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.

Erik Svanfeldt (S)

Gunnel Nyman-Gräff (S)

Majvie Swärd (S)

Carl-Magnus Grenninger (S)

Khashayar Farmanbar (S)