

Arbets- och företagsnämnden

## **Arbets- och företagsnämndens arbete med kommunikation och dialog**

### **Förslag till beslut**

Arbets- och företagsnämnden noterar informationen till protokollet.

### **Sammanfattning**

Inför 2019 förtydligades samtliga nämnders ansvar för kommunikation och dialog med medborgare genom en ändring i reglementet. I ansvaret ingår att säkerställa en god kommunikation och dialog med dem som verksamheten riktar sig till och att tillse att de får en allsidig information om verksamheten.

I ärendet presenteras hur arbets- och företagsnämnden uppfyller detta ansvar.

### **Ärendet**

Inför 2019 förtydligades samtliga nämnders ansvar för kommunikation och dialog med medborgarna genom ändring av reglementet. Följande mening lades till under avsnittet som reglerar nämndernas ansvar: ”I ansvaret ingår att nämnden säkerställer en god kommunikation och dialog med dem som verksamheten riktar sig till och tillser att de får en allsidig information om verksamheten.”

Kommunikation och dialog med befintliga och potentiella kunder inom arbets- och företagsnämndens område utförs genom en mängd olika kanaler. I den mån verksamheten bedömer att tolkstöd behövs för att säkerställa kvalitet och rättssäkerhet i fysiska möten eller vid telefonsamtal avropas detta från ramavtal. Skriftlig information i trycksaker som riktar sig till nyanlända nackabor tillhandahålls på de sex<sup>1</sup> vanligaste modersmålen hos utrikesfödda som kommer till Nacka. Vid skriftlig information på [www.nacka.se](http://www.nacka.se) hänvisas till google translate vid behov av översättning, och viss information finns redan översatt.

---

<sup>1</sup> arabiska, engelska, persiska, somaliska, spanska och tigrinja

## Fysiska och virtuella möten

Flera av de möten som sker mellan kund och handläggare är viktiga delsteg i nämndens olika processer. Vissa möten/mötesformer är därför obligatoriska. För vissa möten erbjuds virtuellt möte via Skype som alternativ till fysiskt möte.

- Obligatoriskt möte med karriärvägledare för nya kunder inom ekonomiskt bistånd
- Erbjudande om hembesök för nya kunder inom ekonomiskt bistånd
- Möte med handläggare ekonomiskt bistånd vid så kallade nödansökningar inom ekonomiskt bistånd under kontorstid
- Möte med socialjour vid akuta behov efter kontorstid
- Regelbundna möten med socialsekreterare för anvisade ensamkommande barn och unga
- Flertal möten för praktiskt etableringsstöd under den första tiden som nyanländ i Nacka
- Möten (i grupp) i samband med bointroduktion och bosökstöd löpande under etableringsperioden. Bosökstöd ges även individuellt vid behov.
- Öppen drop-in mottagning för frågor om vuxenutbildning två halvdagar per vecka
- Extra stöd för att göra ansökningar om ekonomiskt bistånd och vuxenutbildning i receptionen under kontorstid
- Möte med budget- och skuldrådgivare
- Möte med konsumentrådgivare
- Drop-in mottagning på bibliotek i olika kommundelar för budget-, skuld- och konsumentrådgivning
- Möte med karriärvägledare för ungdomar som inte påbörjat, fullgjort eller hoppat av gymnasiet (KAA)
- Samtliga kommunplacerade och anhöriginvandrare samt egenbosatta som vi får underlag om av Migrationsverket träffar karriärvägledare arbete och karriärvägledare studier i samband med etableringssamtal på Arbetsförmedlingen.
- Bokade tider för studievägledning hos karriärvägledare studier.
- Kontinuerliga uppföljningsmöten med kunder som har arbetsmarknadsinsats

## Telefon

- Direktsamtal med personlig handläggare inom ekonomiskt bistånd, arbetsmarknadsinsatser, vuxenutbildning, ensamkommande barn och unga, och etableringsstöd under kontorstid.
- Samtal med socialjour vid akuta frågor efter kontorstid
- Budget- och skuldrådgivning per telefon under kontorstid

## E-post

- Direktkontakt med personlig handläggare inom ekonomiskt bistånd, arbetsmarknadsinsatser, vuxenutbildning, ensamkommande barn och unga, etableringsstöd under kontorstid. Svar ges inom en arbetsdag.
- Gruppbrevlådor för kunder inom ekonomiskt bistånd, etableringsstöd, vuxenutbildning, arbetsmarknadsinsatser, budget- och skuldrådgivning och konsumentrådgivning. Svar ges inom en arbetsdag.

## Webbsidor och sociala medier

Nämndens information på webb och sociala medier uppdateras fortlöpande för att ge aktuell och lättillgänglig information.

- Information om arbets- och företagsnämnden finns på <https://www.nacka.se/kommun--politik/politik-handlingar-och-protokoll/namnder/>
- Information om arbets- och företagsnämndens verksamhet till befintliga och potentiella kunder finns på flertalet webbsidor under samlingssidorna <https://www.nacka.se/omsorg-stod/>, <https://www.nacka.se/arbete-foretagande/> och <https://www.nacka.se/forskola-skola/vuxenutbildning/>
- Information om sommarjobbsmässan samt när det är dags att söka de kommunala sommarjobben publiceras på Facebook
- Webb katalog över insatser, går i drift 21 november 2019

## Trycksaker

- Broschyr ”Riskbruk och missbruk” som lämnas ut till ungdomar inom aktivitetsansvaret
- Sommarjobbsmässan, affischer, annons
- Sommarjobb: affischer, vykort och annons
- Folder till dem som ännu inte söker ekonomiskt bistånd digitalt för att få fler att göra det.

## Riktade enkäter till kunder

I nämndens systematiska kvalitetsarbete ingår regelbundet återkommande skriftliga enkäter till kunder som tar del av verksamhet som utförs av nämndens anordnare, det vill säga inom vuxenutbildning, arbetsmarknadsinsatser och ensamkommande barn och unga.

## Kundsypunktshantering

Vi sätter värde på inkomna Synpunkter från kunder och allmänhet oavsett om det handlar om beröm eller förslag på hur vi kan göra bättre. Synpunkter hanteras enligt rutinen för Synpunktshantering, där vi har en tydlig systematisk dokumentation och uppföljning. Hanteringen är oberoende av vilken kanal som användes för inlämning av synpunkten.



## **Ekonomiska konsekvenser**

Kommunikation och dialog med kunder utgör en stor del av den verksamhet som bedrivs av arbets- och företagsnämnden och tillhörande kostnader för myndighetsutövning.

Lättillgänglig och korrekt information och snabb respons vid kontakt med verksamheten underlättar för nämndens kunder att nå sina mål och kortar tiden i eventuell insats, vilket bidrar till maximalt värde för skattepengarna.

## **Konsekvenser för barn**

Det är viktigt att nämnden erbjuder åldersanpassad information och kommunikation för de barn, till exempel inom verksamheten för ensamkommande barn och unga, ekonomiskt bistånd eller inom det kommunala aktivitetsansvaret, vilka tillhör nämndens målgrupper.

Generellt kan konstateras att god kommunikation och dialog med kunderna höjer effektiviteten i nämndens insatser för snabb etablering och/eller egen försörjning, vilket påverkar livssituationen positivt direkt eller indirekt för både vuxna och barn.

Frida Plym Forshell  
Arbetsmarknadsdirektör  
Arbets- och företagsnämnden