

# Rinkeby Medborgarkontor

Bidrag till  
Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2007



[medborgarkontoret@rinkeby.stockholm.se](mailto:medborgarkontoret@rinkeby.stockholm.se)

## Innehåll

Beskrivning	1
Ledarskap	6
Åtaganden	8
Arbetsätt	12
Resursanvändning	15
Uppföljning	16
Resultat	18
Utveckling	24

# Rinkeby Medborgarkontor

*Bidrag till Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2007*

Enhetens namn	Rinkeby Medborgarkontor
Enhetschefens namn	Liselotte Johansson
Telefon till enheten och enhetschefen	508 02 800 508 02 804
E-post till enheten och till enhetschefen	Medborgarkontoret@rinkeby.stockholm.se liselotte.johansson@rinkeby.stockholm.se
Postadress	Box 5060, 163 05 Spånga
Besöksadress	Skårbygränd 1, Folkets Hus, våning 2

## **Medborgarkontorets uppdrag och tjänster**

Medborgarkontoret ger samlad samhällsinformation under ett tak. En bärande idé är att alla medborgare har rätt till belysande och förklarande svar på sin fråga samt gott och korrekt bemötande av personalen. Medborgarkontorets besökare får tillgång till information och metoder för att i så stor utsträckning som möjligt själva kunna hantera sina ärenden.

Medborgarkontoret är ett offentligt rum och en neutral mötesplats. Kontoret används för utställningar och informationsaktiviteter av verksamheter i stadsdelen och även av andra myndigheter.

Stockholms stad har sex inriktningsmål för sin verksamhet. Medborgarkontorets uppdrag ligger främst inom inriktningsmålen:

- Staden ska vara en attraktiv plats för boende, företag och besök
- Valfriheten ska öka
- Ekonomisk hushållning och sänkt skatt.

I linje med stadens satsning på utveckling av IT arbetar vi också för att så många invånare som möjligt ska kunna använda sig av dessa tjänster.

## **Information och vägledning**

På Medborgarkontoret kan besökarna få samlad information på ett och samma ställe vilket är av stort värde för den enskilde och även effektivt för förvaltningen som helhet. Medborgarkontoret är medelpunkten i stadsdelens information till rinkebyborna. Vi ansvarar för stora delar av servicen till de boende enligt förvaltningslagen och samordnar stadsdelens gemensamma information.

Medborgarkontoret informerar även om stadsdelsnämndens verksamheter och aktiviteter i stadsdelen såsom det lokala kulturutbudet och det lokala idrotts- och föreningslivet samt om utbudet av kommunala och enskilda verksamheter. Vi ger information och vägledning om det offentliga Sverige till enskilda besökare och grupper.

Tillsammans med besökarna anpassar vi informationen efter deras behov, så att de själva kan gå vidare med sina ärenden. Vid svårigheter att förstå innebörden i besökarens frågor och ärenden ställer vi följdfrågor. Vår metod går ut på att kunna ge svar också på oställda och felställda frågor. Vi beskriver alternativ och konsekvenser av olika sätt att handla.

## Handläggning

Förutom att besvara enskilda besökares frågor, handlägger vi olika ärendeslag. Överflyttning av arbetsuppgifter till Medborgarkontoret sker efter samråd med verksamheterna i stadsdelen. Några av skälen till att flytta över handläggning är ekonomisk hushållning, effektivitet och att Medborgarkontoret är lättillgängligt. Under 2004 flyttade handläggningen av boutredningar till Medborgarkontoret. Under 2005 har vi fått ansvar för stadsdelens gemensamma information samt tillsyn över försäljningen av folköl och tobak.

Rinkebys konsument-, skuld- och budgetrådgivare arbetar på Medborgarkontoret. Samhällsvägledarna handlägger: barnomsorgskön, boutredningar, färdtjänstutredningar, hemutrustningslån för flyktingar samt utför tillsyn av folköl- och tobaksförsäljning.

## Integrationsprocessen

Medborgarkontoret har till uppgift att vara en länk i integrationsprocessen för rinkebyborna. Vi informerar aktivt om de boendes möjligheter att delta och påverka både i egna angelägenheter och i samhällsfrågor. Medborgarkontoret ansvarar för stora delar i stadsdelens introduktionsprogram för flyktingar. På Medborgarkontoret visar vi också nya planer som gäller stadsdelen och övriga staden.

## Tillgänglighet

Medborgarkontoret är lättillgängligt. Vi har öppen mottagning och besökarna behöver inte boka tid. Vi har kvällsöppet en dag i veckan. Medborgarkontoret är ett "arbetsrum" för medborgarna i stadsdelen, där besökarna har tillgång till och själva kan använda datorer, direkttelefon till myndigheter, fax och kopiator.

## Samverkan

En förutsättning för vårt arbete är samverkan med andra verksamheter i stadsdelen, myndigheter och andra medborgarkontor. Vi följer upp samhällsutveckling, prövar olika vägar och söker aktivt upp nya samarbetspartners för att utveckla nya och bättre arbetsmetoder.

Sedan 2005 har vi haft ett samarbete med Stockholms stads bostadsförmedling. Bostadsförmedlingen har haft en dator på Medborgarkontoret sedan januari 2005. Datorn har använts för att boka lägenheter och samhällsvägledarna har arbetat med att visa besökarna hur det går till att själv söka lägenhet. Tidigare bokade vi lägenheter för besökarnas räkning.

Skatteverket har sedan 2005 en handläggare på kontoret en eftermiddag per vecka. Skatteverkets syfte är att lättare nå fram med information till invånare som de annars har svårt att nå.

2006 fick Rinkeby Medborgarkontor ingå i Visamprojektet. Besökarna kan via dator med webbkamera och head-set kommunicera med Skatteverket, CSN och Försäkringskassan. Det blir ett personligt möte med handläggare på distans.

Migrationsverket och Försäkringskassan har haft informationsträffar för rinkebyborna. Under året har vi också samverkat med socialtjänsten, äldreomsorgen, Påfart Rinkeby, Navigatorcentrum Nord, Konsumentverket Arbetsförmedlingen, Arbetscentrum, Landstinget, Folkhälsoinstitutet, Pliktverket, NTF, information för romer och juridisk rådgivning.

## Bemötande

Vår grundläggande metod i arbetet är hjälp till självhjälp. Metoden går ut på att hjälpa besökaren att finna de verktyg, som krävs för att själv kunna söka och hitta valmöjligheter och svar på sina frågor och ärenden. Vi beskriver att vår roll som samhällsvägledare är att hjälpa och stötta besökaren i denna process. Vi är inte ombud eller språkrör för besökaren utan är

neutrala. Besökaren företräder sig själv i ärendet. Vi visar olika vägar att hantera ärendet och vi finns till förfogande vid behov.

All personal på kontoret arbetar mot alla former av fördomsfullt beteende genom att markera sitt avståndstagande. Vi håller samtalet kvar vid sakfrågan och markerar att vi inte stödjer några nedsättande uttalanden varken från myndigheter, besökare och kollegor. Vi arbetar aktivt med att utveckla ett korrekt och gott förhållningssätt till våra besökare genom att föra diskussioner i arbetslaget, anlita extern handledning och genom att ta besökarnas synpunkter på stort allvar.

## ***Lagar, förordningar och styrdokument av betydelse för oss***

Vi styrs av kommunfullmäktiges planer, policydokument och stadens inriktningsmål. Vidare styrs vi av stadsdelsnämndens verksamhetsplaner och beslut.

Myndigheter har serviceansvar och det gör att förvaltningslagen har stor betydelse för vår verksamhet. Vi är en del av stadsdelsnämndens verksamhet och lyder under sekretesslagen. Skuldsaneringslagen har betydelse för arbetet med skuld- och budgetrådgivning. Både konsumentvägledaren och samhällsvägledarna arbetar med konsumentlagarna. Boutredaren arbetar efter Ärvdabalken och Socialtjänstlagen. Barnomsorgshandläggaren arbetar efter Socialtjänstlagen. Tobaks- och folkölstillsynen görs enligt Alkohol- och tobakslagen. Personuppgiftslagen har betydelse för arbete med webbplatsen. Arbetsmiljölagen påverkar vårt arbete med arbetsmiljöfrågor.

Boken "Inför integrerade Medborgarkontor" från svenska kommunförbundet är en ledstjärna i utvecklingsarbetet.

## ***Våra besökare och deras behov, önskemål och förväntningar***

Medborgarkontoret har ansvar för samhällsinformation och för stadsdelens gemensamma information. Det gör att alla rinkebybor är vår målgrupp.

Besökarnas önskemål och behov kommer fram under möten med samhällsvägledarna och beror på ärende, förståelse, kunskap och språk. Besökarna vill få del av kunskap, information samt verktyg för att förstå olika processer och förväntar sig opartiska och neutrala svar. Medborgarkontorets personal talar ett flertal språk, det bidrar till att besökarna kan ta till sig svaret. Förståelse är förutsättningen för att själv kunna sköta sina ärenden.

Förvaltningar och myndigheter använder också Medborgarkontorets resurser och tjänster. Förvaltningen använder Medborgarkontoret som en kanal för att nå ut information till rinkebyborna. Ett annat exempel är att när Migrationsverket förändrar sina rutiner, så sköts stora delar av information till rinkebyborna via Medborgarkontoret och de nya rutinerna innebär att vi också förändrar vårt arbetssätt.

Vi ger också samhällsinformation till grupper. Det kan gälla vuxna som läser svenska för invandrare (SFI), grundskole- och gymnasieelever.

## ***Antal besökare 2006***

87 000 besökare. Antalet besökare mäts med besöksräknare vid dörren. Den avlästa siffran på räknare delas med två. Av den summan dras 10 % av, för personal som passerar.

34 000 frågor. Samhällsvägledarna för statistik över antalet frågor och noterar vilket ärendeslag frågan gäller.

Många besöker Medborgarkontoret för att på egen hand använda datorer, fax, kopiator, hämta blanketter och handlingar. De vanligaste frågorna gäller socialtjänsten, att söka bostad, migration, barnomsorg, konsumentvägledning, Försäkringskassan, Skatteverket och arbete. 2006 var antalet frågor om valet också frekventa. Tyngdpunkten ligger på frågor som gäller livets bas, att ha någonstans att bo, att ordna sin försörjning och att få stanna i landet. Vi har väldigt få ärenden som gäller gatu- och fastighetsfrågor, miljö och stadsbyggnad. Se även sidan 18, *Resultat från mätningar och uppföljningar, kommentarer & trender*.

## **Organisations- och ledningsstruktur**

Under våren förbereds ett samgående mellan Rinkebys och Kistas stadsdelsförvaltningar. En ny gemensam organisation kommer att vara igång den 1 juli 2007. Fram till dess gäller Rinkeby stadsdelsförvaltnings organisation.

### **Första halvåret 2007**

Rinkeby stadsdelsförvaltning har sex verksamhetsområden, Individ- och familjeomsorg, Förskoleverksamhet, Äldreomsorg, Grundskolorna och Medborgarservice samt Övergripande administration.

Inom varje verksamhetsområde finns en ansvarig verksamhetschef som tillsammans med stadsdelsdirektören utgör förvaltningens ledning. Medborgarkontoret har en enhetschef och en biträdande enhetschef. Både enhetschefen och den biträdande chefen deltar också i den ordinarie verksamheten. Enhetschefen har huvudansvar för utvecklingsfrågor den och biträdande chefen har huvudansvar för personalfrågor.

Medborgarkontoret ingår i verksamheten medborgarservice. Inom medborgarservice har nämnden samlat de verksamheter som vänder sig till "alla" rinkebybor. Där finns även kultur- och föreningsansvariga, demokrati- och lokal utveckling, nämndsekretariat, registrator, utemiljö och miljösamordnare, brottsförebyggande verksamhet och medborgarvärdar.

### **Andra halvåret 2007**

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning får fem verksamhetsområden: Förskola, Omsorg om personer med funktionsnedsättning och äldreomsorg, Social omsorg, Försörjningsstöd och arbetsmarknad samt Integration och flyktingmottagande. Dessutom finns en administrativ enhet. Medborgarkontoret kommer att höra till Integration och flyktingmottagande.

## **Medborgarkontorets medarbetare**

Vi är nio helårsanställda på Medborgarkontoret, sex samhällsväglare, en konsumentskuld-, budget- och energirådgivare, en boudredare, en chef och en biträdande chef. Till det kommer tre plusjobbare. Vi har också praktikanter från MISA (Metoder för individuellt stöd i arbete), arbetscentrum, arbetsförmedlingen och socialhögskolan. Vi har mellan tre och fyra praktikanter per år.

Kunnig personal är en förutsättning för effektivt arbete. Vi har aktivt valt att vara ett blandat arbetslag. Vi har olika utbildning, språk, ålder, kön, ursprung och tidigare erfarenheter vilket bidrar till Medborgarkontorets utveckling. Vi har alla olika yrkesbakgrund. I arbetslaget finns bland annat förskollärare, lantmätare, barnskötare, ekonomihandläggare, lärare, arkitekt, kommunikationsvetare och samhällsvetare. Vi är mellan 27 och 67 år gamla. När vi nyanställer gör vi en analys av arbetslagets behov och försöker sedan komplettera med kompetens vi inte redan har. Tillsammans talar vi 12 språk.

Under 2006 var sjukfrånvaron på Medborgarkontoret 4,5 %. Totalt var sjukfrånvaron i Rinkeby stadsdelsförvaltning 10,6 %.

## ***Vår vision och värdegrund***

Vi vill skapa ett integrerat Medborgarkontor, där vi arbetar tillsammans med andra verksamheter och myndigheter. På Medborgarkontoret skulle förutom stadsdelens verksamheter, också kunna finnas Studievägledning, Arbetsförmedlingen, Centrala studiestödsnämnden, Försäkringskassan, Konsumentverket, Kronofogdemyndigheten, Migrationsverket och Skatteverket. Ett sådant kontor är bra för besökarna och effektivt för myndigheterna.

Vi vill skapa ett Medborgarkontor där brukarna själva kan uträtta sina ärenden. Vi vill att behovet av direkt rådgivning minskar och att vi istället visar besökarna hur de ska göra för att klara sina ärenden själva.

Vi vill att alla möten mellan besökare och myndigheters tjänstemän sker på en rättvis grund, inte bara på Medborgarkontoret. Alla medborgare ska enkelt kunna få tillräcklig kunskap för att ta vara på sina rättigheter och känna till sina skyldigheter, så att integrationen ökar. Med information och kunskap så ökar besökarnas självständighet och möjlighet till att göra aktiva val.

Vi vill att medborgarna ska ha flera alternativa vägar för att få tillgång till information, service och möjligheter att påverka. Internet, personligt besök och telefonkontakt ska utvecklas parallellt. Nya mötesformer för service och dialog med brukarna utvecklas via Internet-tjänster och e-demokrati och förankras genom datautbildningar.

En stor del av vår värdegrund bygger på våra tankar om bemötande. Varje besökare ska få ett gott, korrekt och professionellt bemötande. Vi värderar inte besökarnas val och handlingar, utan möter alla med respekt och har ett neutralt förhållningssätt. Vi har fokus på frågan och svaret, inte på vem som ställer frågan. Även om vi får samma typ av fråga ett stort antal gånger, ger vi varje frågeställare ett komplett svar.

Vi tar avstånd från fördomsfullt beteende. Vi för en öppen diskussion och värdesätter allas olikheter.

## ***Styrkor, utvecklingsområden och möjligheter***

Vi är ett arbetslag som för en öppen kommunikation. Vi ger samhällsinformation på ett neutralt sätt. Det stora antalet besökare och antalet handläggningsuppgifter gör det svårt att hinna med alla delar i arbetet. Vi har behov av en ständig utveckling av våra arbetsmetoder.

### **Styrkor:**

- Vi ser ett gott bemötande som varje besökares rättighet.
- Arbetslagets sammansättning med varierande utbildning, ålder, kön, språkkunskaper, erfarenheter och bakgrund är en stor resurs.
- Tillsammans har vi en hög kompetens och en stor kollektiv kunskap.
- Det är enkelt att få hjälp på Medborgarkontoret. Kontoret ligger centralt, besökare behöver inte boka tid.
- Vi har ett öppet arbetsklimat, som uppmuntrar till dialog och där det är tillåtet att ha olika åsikter.
- Vi har ett korrekt men informellt sätt att arbeta. Vi tar inte emot besökare bakom en avskärmad disk.
- Sättet att ge information på Medborgarkontoret är effektivt för stadsdelens verksamheter.

### **Svagheter:**

- Det är periodvis långa väntetider.
- I mötet med besökaren har vi ibland svårt med gränsdragningen. Det finns en risk att vi kan bli för omhändertagande av våra besökare
- Medborgarkontoret har begränsad tillgänglighet via telefon.

### **Möjligheter:**

- Genom information och vägledning har vi möjligheten att öka invånarnas kunskaper om samhället, så att de i högre utsträckning kan vara med och delta, påverka och känna sig inkluderade i samhället.
- Samgåendet mellan stadsdelarna Rinkeby och Kista ger möjligheter till fruktbart erfarenhetsutbyte.
- Samgåendet och förändringarna i organisationen ger möjligheter till ett effektivare utnyttjande av resurserna. Fler publika handläggningsuppgifter kan på ett effektivt sätt läggas på Medborgarkontoren för att frigöra resurser för specialisterna i stadsdelen.

## **LEDARSKAP**

Vi har valt att ha både enhetschef, med huvudansvar för utvecklingsfrågor, och en biträdande enhetschef, med huvudansvar för personalfrågor. Båda arbetar och deltar aktivt i den ordinarie verksamheten. Att vara två underlättar och förkortar beslutsprocesserna, vi finns alltid tillgängliga och tillsammans hittar vi oftast snabba lösningar på problem i den löpande verksamheten.

I stadens kvalitetsstrategi betonas dialog och delaktighet vilket genomsyrar vår syn på ledarskapet. Hela arbetsgruppen deltar aktivt i diskussionerna om enhetens åtaganden vilka är kopplade till nämndens och Kommunfullmäktiges inriktningar och mål för verksamheten. Vi syftar i vårt ledarskapsarbete till att skapa en stabil gemensam värdegrund för hela arbetsgruppen, där besökarnas behov ska styra verksamhetens utveckling. Det är viktigt att alla i arbetsgruppen får utrymme att framföra och ventilera sina synpunkter.

I det praktiska vardagsarbetet är de dagliga morgonmötena vårt viktigaste forum för informations- och utvecklingsfrågor. Hela personalgruppen deltar vid dessa möten. I grunden fungerar medarbetarna med sina rika erfarenheter som handledare vid dessa möten. Vi har en fast dagordning och beslut dokumenteras. Utvecklingen av verksamheten driver vi alltid framåt efter samråd i arbetslaget. Vi tar väl vara på varandras och medarbetarnas idéer och synpunkter. Alla medarbetare har olika ansvarsområden och bidrar utifrån dessa med kunskap och erfarenhet i utvecklingsarbetet.

En gång per år har båda cheferna strukturerade medarbetarsamtal. Vi har ett formulär där både medarbetarna och chefer skattar olika parametrar och där kommer vi också överens om individuella utvecklingsplaner.

När vi anställer ny personal är det viktigt att komplettera arbetslaget med personal som har kunskaper som vi inte har. Vi diskuterar mångfalden i arbetslaget och arbetar för att göra olikheten till en styrka.

Besökarna är också välkomna att tala med cheferna om de är missnöjda med bemötandet eller verksamheten.

Vi genomför vårt uppdrag på ett bra sätt men strävar alltid till att göra det bättre. Alla ska fokusera på besökarnas behov och agera när nya problemställningar och frågor dyker upp.



## ***Tillsammans med medarbetarna utvecklar vi dialogen med besökarna***

Dialogen är vårt viktigaste arbetsredskap. Samhällsväglarnas metod att arbeta med hjälp till självhjälp gör att dialogen med besökarna är integrerade i all verksamhet. Som ledare uppmanar vi all personal att uppmuntra besökarna att tala om vad de tycker. De otvungna mötena på Medborgarkontoret gör att vi får in många spontana förslag.

När någon i personalen får direkta eller indirekta synpunkter eller förslag från besökarna, tar vi upp det på morgonmötet. Vi försöker snabbt genomföra förändringar. Skriftliga förslag besvaras skriftligt. När vi får muntliga förslag, talar vi om resultatet för den besökare som ställt förslaget.

Om en besökare inte är nöjd med svaret, reglerna eller vårt bemötande talar vi om att det går bra att skriva ner sina synpunkter. Vi lämnar då blanketter för servicekort eller för medborgarförslag. Besökarna är också välkomna att tala med cheferna om de är missnöjda med bemötandet eller med verksamheten.

*En besökare tyckte att det var jobbigt att behöva bevaka sin plats i kön och föreslog att vi skulle ha nummerlappar. Nästa dag skaffade vi nummerlappar.*

För att ytterligare få fram besökarnas syn på verksamheten har vi haft fokusgrupper om Medborgarkontorets verksamhet 2006, 2003 och 2001. Vart annat år, 2005, 2003, 2000 och 1998, gör vi enkätundersökning om hur nöjda besökarna är med den information och det bemötandet de får.

## ***Vi bygger en stimulerande arbetsplats där medarbetarnas kompetens, idéer, engagemang och delaktighet tas tillvara***

Alla som arbetar på Medborgarkontoret är delaktiga och kan påverka verksamheten. Morgonmötet är vårt viktigaste forum. Vi tar vara på medarbetarnas idéer och förslag och vi utvecklar våra arbetsmetoder gemensamt. Samhällsväglarnas förslag kan gälla allt från val av teman för informationsträffar till förändringar i lokalen.

*Flera av samhällsväglarna tyckte att möbleringen gjorde att arbetsmiljön blev rörlig och tröttsam. Arbetslaget arbetade fram ett nytt förslag och lokalen möblerades om helt.*

Som ledare arbetar vi för att ha en bra dialog i arbetslaget. Att vara samhällsväglare innebär att man arbetar tätt tillsammans. Metoden att fråga och hämta stöd av varandra gör att vi kan använda arbetslagets kollektiva kunskaper.

Medarbetarna har olika ansvarsområden, där de har möjlighet att fördjupa sina kunskaper, som till exempel migrationsfrågor.

För att ha aktuella kunskaper deltar vi i kurser och informationsträffar som andra myndigheter och verksamheter anordnar. Vi ordnar också utbildningsdagar själva eller tillsammans med andra medborgarkontor. Vi analyserar våra gemensamma utbildningsbehov på planeringsdagar. I samband med medarbetarsamtalen gör vi också individuella utvecklingsplaner.

### **Arbetslaget**

Vi har ett arbetslag med olika åldrar, utbildning, språk, kön och erfarenheter. Det är en bra grund för vår verksamhet. När vi anställer ny personal, försöker vi alltid komplettera arbetslaget med någon person med kunskaper som vi inte har. Vi diskuterar mångfalden i arbetslaget och strävar efter att göra olikheten till en styrka.

Eftersom samhällsvägledarna möter så många besökare varje dag är det viktigt att förutom den interna handledningen också ha extern handledning. Vi har extern handledning var fjärde vecka, nu arbetar vi med teamutveckling.

Medborgarkontorets öppettider begränsar möjligheterna att gå på friskvård under öppettid, därför har vi lagt in tid för en friskvårdspromenad i veckan.

Vi gör studieresor och studiebesök för att tänka nytt och inspireras av andra. Vi gör trevliga saker tillsammans och firar när vi gjort något bra. Det kan vara att grilla, åka en guidad tur i tunnelbanan, studera Järvafältet under en tur med häst och vagn eller gå på något för oss okänt museum. Handledaravvotet för socionompraktikanterna använder vi till trevliga aktiviteter för hela arbetslaget.

## **Lokalen**

Medborgarkontoret är en ljus, trevlig, öppen och överskådlig lokal.

Den har många funktioner som används av både personal, besökare och andra kollegor i stadsdelen. Det ska vara en bra miljö för alla användare. Lokalen används ofta även efter Medborgarkontorets öppettider av andra verksamheter.

## ***Så här utvecklar och använder vi vision och värdegrund***

Visioner är något som vi tillsammans utvecklar i kontakter med medarbetare, besökare och andra myndigheter och verksamheter. Vi påverkas också av förändringar i samhället. Besökarnas frågor och konkreta behov leder också till nya visioner.

Samtalen på våra morgonmöten, planeringsdagar och vår interna och externa grupphandledning är hörnstenar i utvecklingsarbetet. Det är då vi förankrar och ser till att vi använder oss av värdegrunden i vårt dagliga arbete.

# **ÅTAGANDEN**

## ***Våra åtaganden 2007***

Våra åtagande är kopplade till stadens och stadsdelens verksamhetsplaner och budget. Stockholms stad har sex inriktningsmål för sin verksamhet. Medborgarkontorets uppdrag ligger främst inom inriktningsmålen:

- Staden ska vara en attraktiv plats för boende, företag och besök
- Valfriheten ska öka
- Ekonomisk hushållning och sänkt skatt

I linje med stadens satsning på utveckling av IT arbetar vi också för att så många invånare som möjligt ska kunna använda sig av dessa tjänster.

## **Staden ska vara en attraktiv plats för boende, företag och besök**

Möjligheten att själv få ta ansvar och kunna påverka livet för sig själv och sina närmaste är en grundläggande rättighet. Det är genom ökade möjligheter och ökat ansvar som starka, självständiga individer kan utvecklas.

Stockholms stad har en befolkning med mycket varierande bakgrund och erfarenheter. Detta är en enorm tillgång som måste tas tillvara. Om människor blir respekterade för sin person och sin kultur, och inte blir diskriminerade, ökar toleransen och förståelsen för olikhet. Medborgarkontorets service och information ges med syftet att skapa delaktighet och integration. Detta är av stor betydelse i Rinkeby, där 88,7% av befolkningen har utländsk bakgrund (första och andra generationens invandrare).

## **Service & integration**

*Kommunfullmäktiges viljeinriktning: Integrationen ska öka*

Medborgarkontoret åtar sig att ge bred neutral service och samhällsinformation till stadsdelens invånare för att öka kunskap, integration och självständighet.

## **Samhällsinformation till flyktingar**

*Kommunfullmäktiges viljeinriktning: Flyktingmottagandet ska förändras i syfte att skapa snabba ingångar till arbetsmarknad och utbildning. Nya invandrare ska erbjudas praktik/jobbs kombinerat med svenskundervisning knuten till individens yrkes- eller utbildningsområde.*

Medborgarkontoret åtar sig att ansvara för större delen av stadsdelens introduktionsprogram för nyanlända flyktingar.

## **Information om kultur, föreningar & idrott**

*Kommunfullmäktiges viljeinriktning: Staden ska värna om ett varierat och rikt kulturliv samt tillhandahålla en mångfald av idrottsmöjligheter*

Medborgarkontoret åtar sig att informera rinkebyborna om det lokala kulturutbudet, kulturgrupper och kulturskolan samt lokalt idrotts- och föreningsliv.

## **Valfriheten ska öka**

Staden ansvarar för att stockholmarna får mesta och bästa möjliga service för sina skattepengar inom de områden där kommunen tillhandahåller offentlig finansierad service. Staden ska erbjuda den enskilde medborgaren möjlighet att välja den vård- och omsorgsgivare, förskola och skola som bäst motsvarar deras önskemål, oavsett om den drivs i offentlig eller privat regi.

Alla rinkebybor ska oavsett ålder och ursprung ha tillgång till information och kunskap så att de kan använda sin valfrihet när det gäller förskola, skola, äldreomsorg, service för funktionshindrade med mera.

## **Ökad valfrihet**

*Kommunfullmäktiges viljeinriktning: Staden ska skapa förutsättningar för att ge medborgarna så stor valfrihet som möjligt.*

Medborgarkontoret åtar sig att ge medborgarna information om utbudet av kommunala och enskilda verksamheter.

## **Ekonomisk hushållning och sänkt skatt**

För att frigöra resurser i kärnverksamheterna samlas delar av servicen till allmänheten på Medborgarkontoret. Specialisterna inom kärnverksamheterna kan fokusera på myndighetsutövning och Medborgarkontoret kan på ett effektivt sätt ta hand om stora delar av rinkebybornas frågor. Frekventa handläggningsuppgifter har också lagts på Medborgarkontoret. Det är också en fördel för besökaren att kunna gå till ett ställe för att få information.

## **Effektiv samhällsinformation**

*Kommunfullmäktiges inriktningsmål: Nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter*

Medborgarkontoret åtar sig att på ett effektivt och kostnadsmedvetet sätt ge medborgarna samlad information om alla slags samhällsfrågor.

## **Utveckling av IT**

Stockholm ska inleda ett samlat utvecklingsarbete med IT som redskap för verksamhetsutveckling och medborgarservice. Satsningen förväntas leda till effektiviseringar med minskade kostnader i verksamheten.

E-tjänster är en effektiv väg till samhällets tjänster för många stockholmare. E-tjänster kan fungera bra även för personer som inte talar så mycket svenska. För att dra nytta av investeringen är det angeläget att öka antalet IT-användare och få med, även vuxna utan tidigare datavana. I kontakten med besökarna på Rinkeby Medborgarkontor har vi sett att det inte räcker med att göra en e-tjänst tillgänglig på webbsidan. För att öka antalet som använder e-tjänster i stadsdelen måste tjänsterna förankras hos medborgarna genom information och kurser.

### **Fler IT-användare**

*Kommunfullmäktiges inriktningsmål: Kommunikation och informationsteknik*

Medborgarkontoret åtar sig att utbilda ovana datoranvändare i att använda Internet för att hitta samhällsinformation och nyttja e-tjänster. Vi åtar oss också att förankra och visa befintliga e-tjänster för våra besökare genom information, samhällsvägledning och utbildning.

## **Medborgarkontorets uppgifter och resultatet av arbetet**

Medborgarkontorets främsta uppgift är att ge samlad samhällsinformation under ett tak och samordna stadsdelens information till rinkebyborna. Dessutom handlägger Medborgarkontoret barnomsorgskön, boutredningar, färdtjänstutredningar, hemutrustningslån för flyktingar samt utför tillsyn av folköl- och tobaksförsäljning. Rinkebys konsument-, skuld- och budgetrådgivare arbetar också på Medborgarkontoret.

Våra besökare ska få tillgång till information, service och möjlighet att påverka. Grundprincipen i vår arbetsmetod är att ge hjälp till självhjälp. I vår uppgift ingår att ge verktyg till våra besökare, så att de självständigt kan gå vidare med sitt ärende.

### **Besökarnas behov**

Vi arbetar med besökaren i fokus och identifierar ständigt nya behov hos besökarna. Förändringar i samhället visar sig i besökarnas frågor på Medborgarkontoret.

Besökarnas behov identifierar vi genom:

- Det enskilda samtalet
- Brukarundersökningar, till exempel ärendestatistik och enkätundersökningar
- Gruppsamtal med besökarna, så som fokusgrupper
- Samtal i arbetslaget
- Servicekortet och medborgarförslag
- Återföring från andra verksamheter

*Vi ser ett ökat behov av att närma verksamheten idén om 24-timmarsmyndigheten. Medborgarkontoret är navet i informationsflödet inom stadsdelen och vi ska arbeta för att brukarna i allt större utsträckning ska kunna använda sig av modern e-teknik för att söka information och utträtta sina ärenden. Det här förslaget är politiskt förankrat och har också kommit in som medborgarförslag. Förslaget är helt i linje med samhällsutvecklingen och med vår vision för verksamheten.*

## Utveckla nya arbetsmetoder

För att möta besökarnas behov utvecklar vi nya arbetsmetoder. Det sker främst genom utvecklingsarbetet på morgonmötena. Nedan följer några exempel:

*Bostadsdatorn, besökarna får hjälp och instruktion för att själva kunna boka lägenhet via Internet*

*Hjälp till självhjälp, vi arbetar med att utveckla metoder för kunskapsöverföring*

*Datakurser och dataguide, ger besökarna verktyg för att själv hantera sitt ärende via dator.*

*Servicekort, vi tar vara på synpunkter via stadsdelens servicekort*

*E-post, vi hjälper besökarna att skaffa egen e-postadress så att de själva på sikt kan sköta sina egna myndighetskontakter*

*HSB-kön, information om möjligheten att bospara, har lett till att många rinkebybor fått egna hyreskontrakt*

*Visam, en dator där besökarna få personlig kontakt via datorn med handläggare på CSN, Försäkringskassan och Skatteverket i real tid*

*Språkkompetent personal, ett medvetet val av personal med goda språkkunskaper gör att besökarna vid behov får bekräftelse på sitt eget språk. Detta påskyndar integrationsprocessen.*

## Resultaten av arbetet

Det är komplext att mäta resultatet av vårt arbete. När besökarna fått bra hjälp behöver de inte komma tillbaka och tala om hur det har gått. Vi får därmed ingen sådan mätbar återkoppling. Efter ett avslutat besök kan vi bara försäkra oss om att besökaren har fått en god service samt förståelse för sitt ärende eller svar på sin fråga. Vi ser och mäter dock resultaten på en rad olika sätt. Nedan följer några exempel på mått förutom enkätundersökningar och gruppsamtal:

*Bostadsfrågorna, antalet frågor till samhällsvägledarna har minskat med 56 % på två år. Vår arbetsmetod har ändrats från att sköta bokningar till att visa hur man gör.*

*Datasalen och dataguiden, har lett till att antalet IT-användare har ökat.*

*Fler besökare har skaffat egen e-postadress, besökarna "äger" nu sitt ärende, och skickar själv e-post till olika myndigheter*

*Fler har fått förstahandskontrakt genom att samhällsvägledarna visar på alternativa sätt att söka bostad*

*Besökarna kan tillgodogöra sig information om lagar och regler om de också kan få information på sitt eget språk. Det minskar risken för missförstånd.*

På lång sikt ser vi en positiv utvecklingen hos återkommande besökare. Vi ser att besökare stegvis utvecklas, från att ha behövt hjälp med allt från att sortera bort reklamen ur posten, till att klara sig på egen hand och till och med kunna hjälpa andra. Det personliga mötet med samhällsvägledarna har betydelse för denna utvecklingsprocess.

## ***Så här tar vi fram våra åtaganden***

Valet av Medborgarkontorets åtaganden grundas på politiska beslut och direktiv. Vi utvecklar sedan våra åtaganden och anpassar dem till besökarnas behov.

Varje år, i samband med våra planeringsdagar, gör vi en utvärdering av vårt arbete i relation till det gångna årets åtaganden. Då ser vi vad som är nytt och behöver förändras och vad som är inaktuellt. Därefter arbetar vi fram de nya åtagandena för året. De grundas på tidigare erfarenheter och kopplas till verksamhetsidén och visionen för verksamhetens framtida utveckling. Vi analyserar besökarnas och verksamhetens behov för att identifiera de avgörande faktorerna i arbetet med hur åtagandena ska förverkligas.

## **ARBETSSÄTT**

### ***Så här säkerställer vi att vi uppfyller våra åtaganden***

Arbetsättet på Medborgarkontoret kräver en förmåga att kunna svara på både ställda och oställda frågor. Om vi kan uppfatta en underliggande fråga i ärendet, kan vi förebygga framtida missförstånd för besökaren. Det förutsätter att samhällsvägledaren är lyhörd för besökarnas behov och önskemål. Med besökarnas behov och kommunfullmäktiges inriktningsmål som grund tar vi fram våra åtaganden. För att säkerställa att våra åtaganden uppfylls arbetar vi fram det arbetsätt som passar våra besökares behov.

### **Service & integration**

Verksamhetens arbetsätt för att genomföra åtagandet

- ✓ Medborgarkontoret har öppen mottagning med personlig service utan tidsbeställning, undantaget färdtjänstutredningar. Vi har öppet fem dagar i veckan, en kväll till klockan 19.00.
- ✓ Samhällsvägledarna arbetar med metoden hjälp till självhjälp, syftet är att föra över kunskap så att besökarna kan hantera sina ärenden på egen hand. För att mäta hur besökarna uppfattar detta har vi bland annat fokusgrupper med rinkebybor om informationen och bemötandet.
- ✓ På Medborgarkontoret finns en datasal, myndighetstelefon, fax och kopiator så att besökarna på egen hand kan utföra sina ärenden.
- ✓ Medborgarkontorets dataguide hjälper besökarna att hantera sina ärenden med datorn som hjälpmedel och håller datakurser. Besökarna får kunskap om att hantera sina ärenden på Internet, betala räkningar, skriva ansökningar och kontakta andra myndigheter. Resultatet mäts med enkäter efter avslutad kurs.
- ✓ Samhällsvägledarna ansvarar för stadsdelens information via webbplatsen och informationsbladet. Informationsbladet innehåller aktuell information om det som händer i stadsdelen. Utvärderas genom gruppsamtal med boende i Rinkeby.

### **Samhällsinformation till flyktingar**

Verksamhetens arbetsätt för att genomföra åtagandet

- ✓ Samhällsvägledarna ger grundläggande samhällsinformation om bostadsfrågor och hyresgästens ansvar, om barnomsorgen, om försäkringskassans och skatteverkets fackområden samt om demokrati. Informationen ges med inriktning på hjälp till självhjälp. För de nyanlända försöker vi redan från början ge den information de behöver om

samhället för att de så tidigt som möjligt ska bli delaktiga i samhället. Resultatet mäts med enkäter efter avslutade kurs.

- ✓ Samhällsväglarna och dataguiden hjälper och uppmanar deltagarna att själva skaffa e-postbrevlåda. Besökarna ska själva äga sitt ärende i kontakten med andra myndigheter via Internet.

### **Information om kultur, föreningar & idrott.**

Verksamhetens arbetsätt för att genomföra åtagandet

- ✓ Samhällsväglarna ger muntlig information på Medborgarkontoret.
- ✓ Samhällsväglarna lägger ut information på stadsdelens webbplats och i det månatliga informationsbladet. Det skickas till alla hushåll i Rinkeby och utvärderas genom gruppsamtal med boende i Rinkeby.
- ✓ Med hjälp av medborgarvärdarna affischeras aktuella program på stadsdelens 17 anslagstavlor.
- ✓ Medborgarkontoret anordnar tema- och informationsträffar med kulturprogram, så kallad Kultursoppa under lunchen.

### **Ökad valfrihet**

Verksamhetens arbetsätt för att genomföra åtagandet

- ✓ Samhällsväglarna ger besökarna både muntlig och skriftlig information i syftet att ge relevant underlag inför deras val gällande kommunala och enskilda verksamheter. Genom god kunskap om de olika alternativen ökar möjligheten att välja. Valmöjligheterna presenteras på ett neutralt sätt av samhällsväglaren. Resultatet mäts genom enkäter om informationen och bemötandet.
- ✓ Dataguiden och samhällsväglarna visar besökarna hur de själva hittar information på Internet.
- ✓ Dataguiden håller kurser för besökarna om hur de själva kan söka samhällsinformation via Internet. Resultatet mäts med enkäter efter avslutad kurs.
- ✓ Informationen ges alltid i första hand på svenska. Besökare med begränsade kunskaper i svenska språket får genom språkkompetent personal och auktoriserade tolkar möjlighet att tillgodogöra sig informationen på eget språk.
- ✓ Samhällsväglarna arbetar med metoden hjälp till självhjälp, där syftet är att föra över kunskap så att besökarna kan hantera sina ärenden på egen hand.

### **Effektiv samhällsinformation**

Verksamhetens arbetsätt för att genomföra åtagandet

- ✓ Medborgarkontoret är lättillgängligt och rätt instans för alla typer av samhällsfrågor. Vi är neutrala och bidrar till att ge överblick. Besökarna får vägledning och hänvisas vid behov till rätt mottagare.
- ✓ Vi svarar på frågor som annars skulle ha ställts till stadsdelens övriga verksamheter. Samhällsväglarna förklarar innebörden i beslut och blanketter och beskriver hur man överklagar. Vi bistår besökarna i kontakten med myndigheter. Förutom att besvara enskilda besökarens frågor, handlägger vi olika ärendeslag. Överflyttning av arbetsuppgifter till Medborgarkontoret, sker efter samråd med verksamheter i stadsdelen.
- ✓ Samhällsväglarna kan förutom på svenska ge information på elva språk utan att behöva anlita tolk.

- ✓ Kunnig personal är en förutsättning för effektivt arbete, därför satsar vi på personalutveckling i arbetslaget. Vi har möten med fokus på utveckling av effektiva arbetsmetoder anpassade till besökarnas behov. På våra möten handleder vi varandra. För att utveckla våra metoder ytterligare har vi grupp- och chefshandledning och individuella utvecklingsplaner.
- ✓ Vi följer varje månad upp enhetens ekonomi och rapporterar avvikelser.

## Fler IT-användare

Verksamhetens arbetssätt för att genomföra åtagandet

- ✓ Datasalen används för kurser i hur man söker samhällsinformation via Internet. Vi ordnar även med utbildningar i grundläggande datoranvändning med fokus på e-tjänster. Utbildningen riktar sig till de boende i stadsdelen och information går ut till alla hushåll. Detta utvärderas med gruppsamtal med boende i Rinkeby och med enkäter.
- ✓ Medborgarkontorets dataguide hjälper enskilda besökare, att använda datorn för att på egen hand uträtta sina ärenden.
- ✓ Samhällsvägledarna visar i första hand hur besökarna hittar information via datorn, till exempel hur man ansöker om barnomsorg via webben.
- ✓ Alla besökare erbjuds hjälp att skaffa en e-postbrevlåda och all korrespondens med myndigheter, görs via besökarnas egna e-postbrevlådor.
- ✓ Besökarna kan själva kontakta myndigheter genom virtuella möten med olika myndigheters handläggare.
- ✓ Medborgarkontoret har en e-tjänstgrupp för att utveckla arbetsmetoder för att bättre introducera de nya e-tjänsterna till besökarna.

## *Så här undviker vi situationer som innebär risker*

Trots det stora antalet besökaren (87 000) är det mycket sällsynt med hotfulla situationer. Det beror på att vi arbetar medvetet med vårt förhållningssätt. Vårt förhållningssätt ger oss goda förutsättningar i vår kontakt med besökaren.

Det är samhällsvägledarens ansvar att mötet löper på ett positivt sätt. Även besökare som kommer in ch är upprörda ska få ett gott bemötande det leder till att vi undviker svåra situationer. Under handledning tar vi upp frågor om bemötande.

Om svåra situationer uppstår har vi rutiner som alla medarbetare känner till. Arbetslaget är med och tar fram dessa rutiner. Under APT-mötena har vi ett schema där de olika rutinerna går igenom och revideras gemensamt. Vi har, rutiner vid hot och våld, brandskyddspolitik och har arbetsmiljöronnd. Alla nyanställda får en genomgång av rutinerna. Medarbetare som drabbas av svåra situationer får stöd både av ledarna och kollegorna samt kan få hjälp av företagshälsovården.

## *Sekretessbelagd information*

Sekretessbelagd information om boutredning, färdtjänst, barnomsorg och skuldsanering förvaras i låsta skåp. I övrigt har besökarna själva hand om sina handlingar. Vi strimlar kopior och annat arbetsmaterial med känslig information. Papperstuggen står på Medborgarkontoret och är tillgänglig även för Medborgarkontorets besökare.



# RESURSANVÄNDNING

## *Effektiv användning av verksamhetens resurser*

### **Planering**

Vi gör en årsplan där vi uppskattar tidsåtgången för olika arbetsuppgifter. Därefter fördelar vi arbetsuppgifter under året så att arbetsbelastningen blir så jämn som möjligt. Varje måndag planerar vi arbetsveckan, varje morgon gör vi tillsammans en planering av dagen. Vi har en gemensam almanacka, där allt som gäller verksamheten är noterat.

### **Personal**

Arbetslagets sammansättning är väl genomtänkt för att skapa mångfald och en hög samlad kompetens. Arbetslaget har ett genomtänkt arbetssätt och samlas dagligen för att diskutera enskilda ärenden samt utbyter tankar och erfarenheter.

Vi har effektiva möten med våra besökare i den meningen, att vi inte värderar besökarnas frågeställningar, val och handlingar, samhällsvägledarna redovisar endast alternativ och olika sätt att handla. Resultatet blir neutrala och oladdade möten. Om vi kan uppfatta en underliggande fråga i ärendet, kan vi förebygga framtida missförstånd för besökaren.

Vi tar emot socionompraktikanter. De bidrar med nya synsätt på verksamheten.

### **Handläggningen och frågor från enskilda**

Det är effektivt att kombinera rådgivningen till enskilda besökare med handläggning. Besökarna får ett stort utbud av tjänster. Det ger också mer varierade arbetsuppgifter för personalen och är en fördel att kunna kombinera arbetsuppgifterna i den öppna miljön med mer avskilt arbete.

### **Lokal**

Medborgarkontoret är ett arbetsrum för rinkebyborna. Lokalen ligger centralt i stadsdelen och är en naturlig och etablerad mötesplats för rinkebyborna. Lokalen är lättillgänglig för personer med funktionsnedsättning.

En eller två samhällsvägledare arbetar vid informationsdisken. De tar emot korta frågor och hjälper besökarna vid datorer, fax och kopiator. Vi har fyra bord, där vi tar emot besökare, som har längre ärenden. Besökare till samhällsvägledare vid bord tar nummerlapp. Vi har en datalärare och dataguide som hjälper besökarna vid datorerna. Vi har också arbetsrum, där samhällsvägledarna kan utföra egna arbetsuppgifter.

Lokalen utnyttjas inte bara av Medborgarkontorets personal och besökare. Lokalen används även efter öppettid av andra verksamheter. Politiker och andra tjänstemän använder den för egna och offentliga möten. Vi har information till romer en halvdag i veckan. Myndigheter såsom Skatteverket och Migrationsverket har haft informationsträffar i lokalen. Vi har advokatjour en gång i månaden. Här visas också egna och andras utställningar med kultur- och samhällsinformation.

*Besökarna använder fax, kopiator och myndighetstelefon för att själv uträtta ärenden. Besökare har också använt lokalen både till kontaktsamtal mellan makar och samtal mellan rivaliserande klaner. När vi guidar externa studiebesök händer det att våra besökare hälsar studiebesöket välkommen till sitt Medborgarkontor.*

## Utrustning

Medborgarkontoret har utrustning, som används såväl av personal som av besökarna, till exempel datorer, fax, myndighetstelefon, skrivare och kopiator. På Medborgarkontoret kan man också hämta blanketter, ta del av informationsmaterial, tidningar, barnböcker eller bara ta en kopp kaffe.

Vi har en ny datasal och totalt 12 kunddatorer. Datasalen användas för kurser med målet att deltagarna på egen hand ska kunna hämta samhällsinformation. Dessutom har besökarna tillgång till VISAM-datorn och bostadsdatorn.

## Budget

Budgeten för verksamheten redovisas löpande för alla anställda på kontoret. Medarbetarna ska kunna delta i diskussioner om utveckling och prioriteringar i verksamheten.

## *Utveckling av enhetens kompetens för att uppfylla åtagandena*

Vi går med jämna mellanrum igenom våra åtaganden och stämmer av att vi arbetar i linje med dem. Det sker på morgonmöten och på APT-träffar.

På planeringsdagar och under medarbetarsamtalen tar vi upp frågor som gäller gemensam kompetensutveckling och enskilda handlingsplaner. Då inventerar vi vilken ytterligare kunskap och kompetens vi behöver.

Dialogen i arbetslaget och möjligheten att alltid fråga varandra ger stor kollektiv kunskap.

För att ha aktuell kunskap deltar vi i kurser och på informationsträffar som andra myndigheter och verksamheter anordnar. Vi ordnar också utbildningsdagar själva eller tillsammans med ett eller andra medborgarkontor.

Medarbetarna har olika ansvarsområden, där man har möjlighet att fördjupa sina kunskaper. Informationen förs sedan vidare till hela arbetslaget.

Ledare och medarbetare handleder varandra under våra dagliga möten. Vi har också extern handledning var fjärde vecka där vi får teorier för problemlösning. Nu arbetar vi med teambuilding. Vi byter handledare vart annat år.

Vi gör också studieresor och studiebesök för att tänka nytt och inspireras av andra. Vi har bland annat besökt Medborgarkontor i Fränsta, London, Stockholm, Dublin, Malmö, Botkyrka och Köpenhamn.

## UPPFÖLJNING

### *Uppföljning och hantering av kriser, misstag eller fel i arbetet*

När problem uppstår eller när någon begått ett fel av något slag tar vi tag i det och sopar inte frågan under mattan. Samhällsväglarna delar med sig av sina erfarenheter och stödjer varandra.

Vi analyserar och tar lärdom av våra misstag. De problem som uppkommer tas oftast upp i arbetslaget på nästa morgonmöte. Akuta svårigheter tar vi upp gemensamt samma dag. Igen ska behöva ta med sig problemen "hem". Beslut om förändringar av arbetssätt skriver vi in i morgonmötespärmerna. Svårare problem diskuterar vi även på vår externa grupphandledning.

*En av samhällsväglarna fick synpunkter från Färdtjänsten på sin handläggning av färdtjänstutredningarna. Samhällsväglaren tog själv upp detta på nästa mor-*

gonmöte. Det resulterade i att vi tillsammans gick igenom hur vi handlägger färdtjänstansökningar. Sedan fortsatte vi med en gemensam genomgång av övriga ärendeslag som vi arbetar med. Efter detta utvecklade vi bland annat en ny mall för överklaganden.

Händer det något akut tar vi upp det vid arbetsdagens slut samma dag som det inträffar.

*Det har hänt att en samhällsvägleddare upplevt att han/hon haft ett dåligt samtal med en av besökarna. Då samlas vi till ett gemensamt möte innan vi går hem för dagen. Den som varit med om problemet bearbetar frågan med sina kollegor.*

*Syftet med vår uppföljning av de problem och svårigheter som uppstår är att ta vara på besvärliga erfarenheter och göra något positivt av dem. Samhällsväglarna kommer med konstruktiva förslag och delar med sig av tidigare svårigheter.*

Problem kan uppstå mellan en i personalen på Medborgarkontoret och en besökare. Detta löser vi genom att en kollega deltar i samtalet. Kollegan intar en neutral hållning och försöker hjälpa till att lösa det hela, så att besökaren inte känner sig överkörd.

*Ofta vill en besökare vända sig bara till en viss samhällsvägleddare. Han/hon litat inte på någon annan i personalen. Det beroende som uppstått kan vara svårt att bryta utan att besökaren känner sig kränkt. En annan samhällsvägleddare går då in och bryter detta genom att erbjuda sina kunskaper.*

Twister inom arbetsgruppen försöker den inblandade personalen i första hand lösa själva. Om det inte fungerar får de berörda sätta sig ner tillsammans med enhetens chefer och diskuterar problemet. I en del fall kan problemen bero på strukturella brister. Dessa problem löser vi, genom att arbetslaget tillsammans tar upp frågan och hittar nya och bättre strukturer.

## ***Uppföljning av verksamheten i ett längre perspektiv***

Vi följer upp antalet besök och ärenden och hur ärendeslagen varierar. Om vi har många frågor inom vissa områden, försöker vi minska antalet frågor genom andra typer av insatser såsom föredragsserier eller genom att utveckla nya metoder för att ge svar på mer effektiva sätt.

Vi följer upp hur nöjda besökarna är med bemötandet och informationen genom enkäter som görs vart annat år. Vi har också under tre år deltagit i konsumentförvaltningens nöjdhetsindex.

Besökarnas allmänna synpunkter på verksamheten och vilken utveckling de önskar får vi genom gruppsamtal, till exempel fokusgrupper. Vi har gruppsamtal ungefär vartannat år.

Enskilda besökares synpunkter och förslag får vi genom dagliga möten med besökarna, genom servicekort och medborgarförslag.

Datakurser och kurser med flyktingintroduktion följer vi upp genom enkäter.

För att arbeta framåtriktat och se trender i samhälls- och teknikutvecklingen deltar vi i nätverk, skapar nya omvärldskontakter och deltar i konferenser. Nya e-tjänster bör vara tillgängliga även för ovana datoranvändare därför har vi för närvarande en grupp som arbetar med våra metoder för att anpassa e-tjänster till besökare.

Ett sätt att utveckla servicen till de boende på längre sikt och ett mer kostnadseffektivt sätt skulle kunna vara att ge informationen genom tre kanaler för kommunikation: Internet, personligt möte och kontaktcenter med telefon.

Budgethållningen följer vi upp månatligen. Arbetslaget får rapporter om hur prognosen för budgetutfallet ser ut.

Samgåendet mellan stadsdelarna Rinkeby och Kista erbjuder nya möjligheter till utveckling av verksamheten. Det skulle kunna vara effektivt både för besökarna och för förvaltningen att föra över fler frekventa uppgifter till Medborgarkontoren.

## RESULTAT

### *Resultat från mätningar och uppföljningar, kommentarer & trender*

#### Ärende- och besöksstatistik

Vi har sedan juni 1997 fört statistik över antalet besökare, antalet frågor och ärendeslag. Fram till december 2006 hade Medborgarkontoret besvarat över 300.000 frågor och haft drygt 560.000 besökare. Statistik mäter delvis åtagandet Effektiv samhällsinformation.

Under 2006 hade vi 87 068 besökare.

Vi besvarade 34 843 frågor till enskilda besökare

#### Besökarnas frågor i fallande antal

Socialtjänsten, försörjningsstöd	5 654	Utbildningsfrågor	863
Fax, kopiering	5 165	Boutredning	579
Migrationsfrågor	3 519	Landstingen	563
Bostadsfrågor	3 155	Länsstyrelsen	563
Barnomsorg	2 668	Förvaltningen och nämnden	378
Konsumentfrågor	2 502	Äldre och handikappfrågor	330
Försäkringskassan	2 091	Fritid, kultur och föreningsliv	283
Skatteverket	1 608	Kommunikationsfrågor	125
Internet och datafrågor	1 200	Polisen	143
Arbetsmarknad, näringsliv	1 292	Stadsbyggnadsfrågor	33
Hushållsekonomisk rådgivning	1 137	Gatu- och fastighetsfrågor	21
		Miljöfrågor	21

#### Förändringar i antalet besökare och antalet frågor under de senaste året

Antalet besökare ökade med drygt 15 400 under året till 87 068. Antalet frågor har ökat med knappt 4 500 till 34 843 år 2006. Ökningen av antalet besökare och antalet frågor förklaras till stor del av information i samband med valet och att stadsdelens förtidsröstningen låg på Medborgarkontoret. Till det kommer besökare till datasalen som öppnades i februari 2006.

#### Ärendeslag som varierat mycket under de tre senaste åren

##### Migrationsfrågor

Antalet frågor som gäller migration har varierat mycket under de tre senaste åren år 2004 var antalet 3 515, år 2005 var antalet 1 719 och år 2006 var antalet 3 519.

Minskningen år 2005 beror på:

- Förändrade rutiner på Migrationsverket när det gäller ansökan om svenskt medborgarskap.
- Genom Medborgarkontorets information känner besökarna till rutiner och väntetider.
- Migrationsverket har vid några tillfällen givit information på Medborgarkontoret.

Ökningen år 2006 beror sannolikt på att stadsdelen tagit emot stora grupper nyanlända flyktingar under året.

### **Bostadsfrågor**

Antalet frågor om bostad har stadigt minskat under de tre senaste åren: år 2004 var 7 200, år 2005 var 4 243, år 2006 var 3 155

Minskningen beror på att vi arbetat med att introducera den då nya självservice via Internet. Besökare som aldrig tidigare arbetat vid en dator, klarar nu att göra sina bokningar av lägenhet på egen hand, eller med lite moraliskt stöd från samhällsvägledarna.

### **Socialomsorgsfrågor**

När reglerna ändras ser vi genast en ökning av antalet frågor och antalet överklaganden. Exempel på en sådan förändring är när reglerna för ekonomiskt bistånd till SL-kort ändrades.

### **Barnomsorgsfrågor**

När antalet asylsökanden i stadsdelen ökar ser vi också att antalet placeringar i förskolan ökar.

### **Konsumentförvaltningens nöjdkundindex**

Konsumentförvaltningen gör telefonintervjuer bland besökare till konsumentvägledningarna i Stockholms. Konsumentvägledningen och samhällsvägledarna i Rinkeby fick helhetsbetyg 4,85 poäng i nöjd-kund index för 2006. Skalan är från 1 till 5 där 5 är högsta nöjdhetspoäng. Resultatet för hela Stockholm 4,40 poäng.

Den största skillnaden med resultaten för Rinkeby och Stockholm som helhet är svaret på frågan: - Det visade sig att du fick sådan hjälp av konsumentvägledningen att ditt problem löstes. Rinkebys resultat var 4,9 och genomsnittet för Stockholm var 3,4. Mäter vårt åtagande Service och integrationen och Ökad valfrihet.

### ***Situation och service i stadsdelen***

Situation och service i stadsdelen 2005 är en enkätundersökning som Stockholms utrednings och statistikkontor gör återkommande. Rinkeby är den stadsdel som har högst andel boende som besökt Medborgarkontor. 40 % av rinkebyborna svarade att de besökt Medborgarkontoret under året. Andelen för övriga stadsdelar ligger mellan 2 och 33 %. Vid undersökningen 2002 hade 41 % av rinkebyborna besökt Medborgarkontoret någon gång under året.

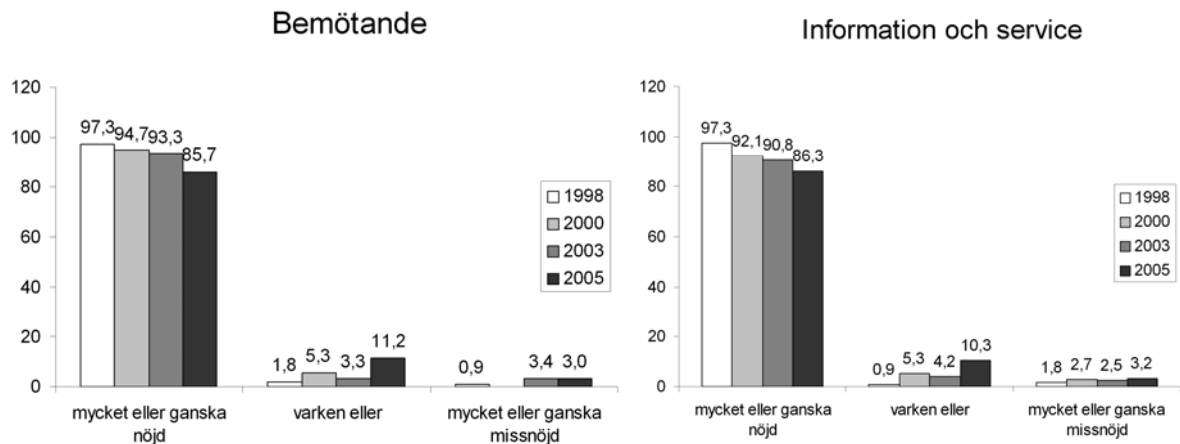
Vårt arbetssätt med tyngdpunkt på muntlig information och hjälp till självhjälp bidrar sannolikt till att så stor andel besöker Medborgarkontoret. Vi bedömer att metoden är mycket effektiv samt allmänt uppskattad av besökarna då den stärker och uppmuntrar individen till eget handlande och aktiva val.

## Resultat från dialogen med besökarna, kommentarer & trender.

### Enkätundersökningar

Mäter delvis våra åtaganden Service och integrationen samt Ökad valfrihet.

Medborgarkontoret har gjort enkätundersökningar bland våra besökare 1998, 2000, 2003 och 2005. Vid varje undersökning har vi fått in drygt 100 besvarade enkäter. Både när det gäller hur nöjda besökarna är med information och bemötande ser vi sjunkande siffror.



En förklaring till de sjunkande siffrorna är, att när vi gjorde den första undersökningen 1998, hade vi haft öppet i drygt ett år. Då såg fortfarande många besökare det som något sensationellt att samhällsinformation var samlad på ett ställe och att det gick att få svar på flera helt olika frågor under ett besök. Besökarna känner nu till verksamheten väl och deras förväntningar har ökat. Vi ser detta som något positivt, eftersom det leder till utveckling av verksamheten.

En annan förklaring är att samhällsvägledarna arbetar med metoden "hjälp till självhjälp". Besökarna uppmuntras att göra så mycket som möjligt själva, för att på sikt klara sig utan hjälp. Det kan kännas motigt i början och gör att besökaren kan uppfatta samhällsvägledaren som besvärlig. Trots detta ser vi arbetssättet som utvecklande.

Skillnaden mellan de två senaste undersökningarna 2003 och 2005 är främst, att andelen som varken är nöjda eller missnöjda har ökat. Besökarna ser Medborgarkontorets verksamhet som en självklar service.

Bland de besökare som är missnöjda med informationen och service, ser vi, att vissa är missnöjda med sakförhållandena. Av svaren kan man utläsa att besökarna är missnöjda med bostadssituationen i Stockholm eller med möjligheten att få plats på den förskola som ligger nära bostaden.

76,6% av våra besökare var bosatta i Rinkeby. 14,9 % var bosatta i Tensta Hjulsta, Kista, Husby och Akalla. 8,5 % var bosatta i andra stadsdelar och kommuner. Detta mäter delvis vårt åtagande Effektiv samhällsinformation.

### Gruppsamtal 2006 – Medborgarkontorets verksamhet

I december 2006 genomförde vi en fokusgrupp om synen på Medborgarkontorets verksamhet. 12 rinkebybor deltog, 8 män, 4 kvinnor. Ålder och bakgrund varierade. Mäter våra åtaganden Service och integration samt Ökad valfrihet.

**Varför vänder ni er till Medborgarkontoret och ber om hjälp och inte direkt till den berörda myndigheten?**

- Följdfrågorna saknas hos andra myndigheter. Exempelvis brukar receptionen i förvaltningshuset endast informera om att den person man söker inte är där. De frågar inte vilket ärendet är, eller hör efter om det är någon annan som kan hjälpa till.
- Personalen på Medborgarkontoret talar många språk.
- Det är nära att gå dit, istället för att åka hela vägen till exempel till Migrationsverket.

**Några kurser eller aktiviteter som ni vill föreslå att Medborgarkontoret ska arrangera**

De vanligaste svaren:

- Samrådsmöten om hur vi skall få ett säkrare Rinkeby (12)
- Mer verksamhet som riktar sig till ungdomar (8)
- Kurser i hur man söker arbete (8)
- Advokathjälp (7)
- Fler datakurser (6)
- Soppkök för unga på torget (6)
- Matematikkurs för att hjälpa barnen i skolan (5)
- Läxhjälp för barn (5)
- Hjälp med bostadskön (5)

**Övriga kommentarer**

- Vill inte att Medborgarkontoret ska flytta till Kista.
- Jättenöjd med Medborgarkontoret som det är, vill att det ska vara kvar.
- Trevlig personal på Medborgarkontoret. Andra myndigheter och förvaltningar förstår sig inte på bemötande. Jag tycker till exempel att Medborgarkontoret kan ta över ansvaret att informera om utbildningar.

**Slutsatser**

De flesta aktiviteter som föreslogs ligger i linje med Medborgarkontorets verksamhet, såsom jobbsökarkurs, söka bostad och advokathjälp. Vi har infört en del och arbetar med att utveckla andra förslag.

Några aktiviteter såsom matematikkurs, läxhjälp och sykurs, kan bli svårare att inkludera i verksamheten, men däremot så borde vi kunna samverka andra verksamheter och föreningar för att höra om de är intresserade av att ordna sådana kurser eventuellt i Medborgarkontorets lokaler.

**Gruppsamtal 2006 – stadsdelens information**

Syftet var att få synpunkter på hur stadsdelsförvaltningen i Rinkeby kan förbättra informationen till invånarna. Nio rinkebybor deltog, ålder och bakgrund varierade. Samtalet mäter resultatet för vårt åtagande Information om kultur, föreningar och idrott.

**Månadsbladets layout**

Många tyckte att det är tråkigt att månadsbladet har samma färger varje månad, och att det inte går att skilja olika typer av information åt.

”Varför får inte Rinkeby sticka ut, så man ser att det är information från Rinkeby?”

### Varierande samhällsinformation

- Månadsbladet uppskattades av många. Någon ansåg dock att det rymmer för lite information, en annan hade inte fått hem det i brevlådan. En förkortad version av månadsbladet, att sättas upp i trapphuset och på andra platser föreslogs.
- En sammanfattning av nämndsammanträdena efterfrågades.
- Mer information om boendemiljön i Rinkeby, för att förändra de boendes attityd till miljön omkring dem.
- Ett informationscentrum eller anslagstavla i närheten av torget. Informationen i glasfönstret i tunnelbanan behöver uppmärksammas mer.
- Andra sätt som föreslogs var, mer information på Öppna kanalen, och mer muntlig information genom Medborgarkontoret och Medborgarvärdar.

### Målgrupper och olika teman

Deltagarna önskade mer målgruppsanpassad information, det gällde både för ungdomar och för äldre. Deltagarna önskade också information om till exempel om försörjningsstöd.

### Webbplatsen

Webbplatsen kan utvecklas genom att tillgängliggöra fler e-tjänster, bli lättare att navigera, och uppdateras oftare. Informationen ska vara kort och koncis och skriven på lätt svenska. Många av deltagarna hade aldrig besökt webbplatsen och några hämtade information där varje dag. "Rinkeby borde ha en egen logga och webbplats!"

### Språk

Flera av deltagarna kommenterade betydelsen av skriftlig information på det egna modersmålet, att även om man förstår svenska så tar det tid att läsa. Information på modersmålet ökar intresset av att ta del av innehållet. Informationen på svenska bör vara kort och tydlig, och anpassad efter olika målgrupper.

### Slutsatser

Vi fick många bra förslag som vi kommer att använda i fortsättningen. En del har vi redan genomfört, annat arbetar vi på att utveckla.

- Månadsbladet trycks nu i fyrfärg, tidigare kopierades bladet. Vi arbetar med att göra layouten mer attraktiv för läsare.
- Vi kan informera genom fler kanaler, såsom anslagstavla på torget, Öppna kanalen och mer muntlig information. Under våren startar vi en serie programinslag på Öppna kanalen.
- Det borde avsättas extra resurser till översättningar. Informationsmaterial på det egna modersmålet gör läsaren mer intresserad och uppmärksam på vad som står där. Vi har översatt årets kolloinformation till 4 språk
- Informationen om förvaltningens olika verksamheter bör utvecklas.
- Vi kan bli bättre på att rikta informationen till olika målgrupper.

### Flyktingintroduktionen

Två grupper har deltagit i flyktingintroduktion på Medborgarkontoret. De har fått information om demokrati, bostadsfrågor, skatt, kronofogden och hemutrustningslån. Grupperna var sammansatta efter språk, vi hade arabisk respektive somalisk tolk.

I slutet på första kursen besvarade deltagarna en enkät, mäter vårt åtagande Samhällsintroduktion till flyktingar.



8 av 10 av deltagarna ansåg kursinformationen mycket värdefull eller värdefull, två ansåg kursen ganska värdefull.

Exempel på information som ansågs värdefull:

Demokrati, bostad och integration. Det var bra att få veta vad man ska se upp med.

Önskemål om förändringar:

- Fortsättningskurs med mer utbildning
- Kombinera SFI undervisning med datorkunskap
- Information om hur man söker jobb
- Hälsoinformation samt mer information om lagar och regler

Sju av deltagarna önskar en fortsättning.

## Datakurser

Cirka 100 rinkebybor har deltagit i datakurserna. I slutet på två av dessa kurser fick deltagarna besvara en enkät, mäter vårt åtagande Fler IT-användare.

På frågan "Har kursen varit värdefull?"

13 stycken ansåg att kursen varit värdefull eller mycket värdefull. En deltagare ansåg att kursen inte varit till värdefull.

Exempel på information som ansågs värdefull:

Det var lätt att lära sig och mycket lätt att förstå

Bra information, vägledning, förklaringar och lärare

Bra att få lära sig använda Internet-tjänster såsom att söka jobb, sköta bankärenden

Önskemål om förändringar:

- längre kurstillfällen samt fler träffar
- fördjupningskurs

Alla deltagare önskade delta i fortsättningskurs.

## Dagliga kontakten med besökarna

På våra möten (morgonmöten, APT) diskuterar vi alla förslag och kommentarer som vi får av besökarna och vi utvecklar arbetsmetoder för att tillgodose besökarnas förslag.

## Medborgarförslag och servicekort

Det mest synliga resultatet av besökarnas synpunkter under 2005 är, att rinkebyborna har fått en helt ny datasal i anslutning till Medborgarkontoret. Där kan besökarna jobba själva, eller delta i kurser i samhällsinformation via dator.

*Medborgarkontoret har 2006 fått klagomål från en besökare. Besökaren klagar över att han inte fått hjälp med att skriva ett överklagande till Migrationsverket.*

*Vi har tagit upp klagomålet i arbetslaget. Två samhällsvägledare kände igen ärendet. De hade båda talat med besökaren. Besökaren bad om hjälp med att överklaga sin mammas avslagsbeslut från Migrationsverket. För att relevanta fakta ska komma fram i överklaganden ber alltid samhällsvägledarna att den person som fått avslaget själv ska komma till Medborgarkontoret. Besökaren var inte nöjd med svaret. Samhällsvägledaren bad att en kollega skulle komma för att också tala med besökaren. De båda samhällsvägledarna försökte förklara varför mamman själv behövde komma. När besökaren ändå inte var nöjd med hjälpen gav en av samhällsvägledarna honom ett servicekort.*

*Personalen på Medborgarkontoret vill alltid att den person som frågan gäller ska komma till Medborgarkontoret. Skälet till detta är att relevanta fakta ska komma*

med i överklaganden och att de följdfrågor som uppstår ska få riktiga svar . Detta arbetssätt ger besökarna korrekt och professionell hjälp. Det kan bli ett extra arbete för besökarna, men frågorna hanteras på ett säkrare sätt.

## Budgetutfallet

	Budget	Utfall
2005	3 917 000 kr	3 900 000 kr
2006	4 054 000 kr	3 836 000 kr

Vi fick under året intäkter via stadsdelsförnyelsen och via extra medel i samband med valet.

2007 prognosen för första halvåret är att vi kommer att hålla budgeten.

## UTVECKLING

### *Hur mätningar och uppföljningar leder till förbättringar av åtaganden och arbetssätt*

När vi får resultaten från olika mätningar, besöksstatistik, enkätundersökningar och nöjdhetsindex, analyserar vi tillsammans resultaten i arbetslaget. Vi utvecklar vårt arbetssätt efter resultaten och besökarnas förslag. Vi försöker att genomföra förändringarna snabbt, det ska "löna sig" att komma med förslag.

Varje år gör vi en genomgripande utvärdering av det gångna årets åtaganden i samband med Medborgarkontorets planeringsdagar. Vi tar då hänsyn till resultaten från mätningar och verksamhetsberättelsen. Detta gör vi, för att kunna se vad som är nytt respektive inaktuellt. Därefter arbetar vi fram nya åtaganden och arbetssätt för året.

*I gruppsamtalet i december 2006 om information, sa många deltagare att layouten på informationsbladet var tråkig. Vår bedömning var att "tråkigheten" berodde på att bladet kopierades och inte trycktes i färg.*

*Då valde vi att redan från nästa nummer trycka informationsbladet i färg. Vi bedömde att den ökade kostnaden motiverades av att bladet blir mer lättläst och attraktivt och på så sätt skulle informationen nå fram bättre.*

### *Besökarnas behov bidrar till verksamhetens utveckling*

Det är sändarens ansvar, det vill säga samhällsväglarna, att välja rätt nivå och metod för att ge information. Samhällsväglaren lyssnar och är lyhörd för besökarens behov och önskemål.

Besökarna har olika behov. Vi har besökare som är allt i från analfabeter till högskoleutbildade. Tillsammans med besökaren tar vi reda på vilken information som behövs och hur den ska ges. Ofta gäller det att förklara sig enkelt och tydligt med konkreta exempel.

Vi identifierar olika behov hos olika besökargrupper. Därefter utvecklar vi våra arbetsmetoder. Vi provar nya arbetsmetoder och analyserar sedan på våra möten om förändringarna leder till önskat resultat. Vi använder alltid svenska språket så långt det går, men personalens språkkompetens gör att vi kan ge fördjupad service till fler grupper.

I dag har vi tyngdpunkten på att ge information genom det personliga mötet, e-tjänster och informationsmaterial. Servicen vi ger via telefon bör utvecklas för att tillgodose behovet även hos de som ej kan eller vill komma till Medborgarkontoret.

Samgåendet mellan stadsdelarna Rinkeby och Kista gör att organisationen förändras. Ett sätt att effektivisera den nya stadsdelens verksamhet kan vara att förlägga fler typer av service på Medborgarkontoren och på så sätt avlasta specialisterna. Denna förändring skulle också svara väl mot besökarnas behov.

*Utveckla metoden "ge hjälp till självhjälp":*

*Vi har under 2005 inlett en satsning på att hjälpa besökarna att använda datorer, Internet och e-tjänster för att uträtta sina ärenden. Vi har sedan 2006 en datasal och håller datakurser i att hitta samhällsinformation. Vi arbetar för att möta samhällsutvecklingen med och idén om 24 timmars myndigheten.*

*Visam, "Vi samverkar" är ett projekt som kommit till på regeringens initiativ. Fem myndigheter har fått i uppdrag att utveckla nya former för myndigheternas möte med medborgarna. I projektet ingår Arbetsmarknadsstyrelsen, Centrala studie-stödsnämnden, Försäkringskassan, Skatteverket och Tullverket. Rinkeby har fått en VISAM-dator. Våra besökare kan via en dator med webbkamera uträtta ärenden och samtala med handläggare hos de olika myndigheterna. Besökaren kan skanna in handlingar och "visa" dem för tjänstemannen.*

*Många besökare har problem med höga elräkningar. Det beror ofta på att man inte vet vad som drar mycket el. För att konkret visa hur man minskar sin elförbrukning, har det visat sig att hembesök är den mest effektiva metoden. Besökarna kan boka tid med konsumentvägledaren för hembesök.*

## **Så här hittar vi de delar i verksamheten som behöver förbättras**

Alla förslag, synpunkter och idéer kring utvecklingen av Medborgarkontoret tar vi upp på våra möten, främst på morgonmöten. Vi analyserar förslagen och arbetar tillsammans fram nya lösningar och arbetssätt. Vi arbetar med en ständigt pågående utveckling. Problem som uppstår i vardagen är grunden för förändringar. De flesta förändringarna görs i små steg och införlivas i nya arbetssätt.

Förbättringsförslag kan komma ifrån:

- Samhällsvägledarna, vi tar till vara på idéer och erfarenheter från arbetet med enskilda, grupper av besökare och i kontakter med andra myndigheter. I medarbetarsamtalen tar vi också upp utvecklingsfrågor.
- Besökarna, vi får ofta spontana synpunkter, förslag och idéer från besökarna. Vi får också in skriftliga förslag i form av servicekort och medborgarförslag.
- Andra tjänstemän, vi får synpunkter och förslag från andra verksamheter i stadsdelen samt andra myndigheter både på hur vi arbetar och på nya uppgifter vi skulle kunna göra.
- Nätverk, vi deltar i nätverk, för medborgarkontor, boutredare, informatörer, folkölstillsyn, barnomsorgshandläggare, skuldsanerare, konsumentvägledare och webbredaktörer. I dessa nätverk hämtar vi idéer till förbättringar och förändringar av verksamheten.
- Samhällsutvecklingen gör att nya typer av service och funktioner blir tillgängliga så som nya e-tjänster. Detta leder till att Medborgarkontorets verksamhet behöver förändras och förbättras.

## Rinkeby i korthet



Yta:	1 kvadrat kilometer	Bostäder:	99,4 % hyreslägenheter
Byggår:	1969 – 1972	Läge:	11 km nordväst om city
Folkmängd:	15 074	Till city:	17 minuter med T-banan
Hushåll:	5 088		