



Handläggare: Maria Thöyrä

Telefon: 08-508 24 000

Till

Skärholmens stadsdelsnämnd

Redogörelse angående inkommen remiss 2009-06-12 om införande av 020-nummer till socialtjänsten.

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden överlämnar som sitt remissvar till Kommunstyrelsen förvaltningens tjänsteutlåtande angående "Motion (2009:6) om införande av 020-nummer till socialtjänsten"
2. Omedelbar justering

Steinunn Å Håkansson

Stadsdelsdirektör

Lena Thorson

Verksamhetschef BiA

Sammanfattning

Motionsskrivaren önskar att möjligheten att införa 020-nummer till socialtjänsten i Stockholms stad utreds.

Genom socialjourens arbete har det framkommit att många människor inte kommer fram till sina handläggare inom socialtjänsten, därför att deras telefonkort tar slut.

Införande av 020-nummer gynnar kunderna som får ringa gratis. Kostnaden läggs på socialtjänsten.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Bistånd och Arbete.

Bakgrund

Kommunstyrelsen fick en motion av Karin Rågsjö (v) om att införa 020-nummer till socialtjänsten. Remisstiden sträcker sig till den 28 augusti 2009.

Genom socialjourens arbete har det framkommit att många människor inte kommer fram till sina handläggare inom socialtjänsten. Människor med svag ekonomi har många gånger inte fast telefon utan använder i stället mobiltelefon med telefonkort. Det innebär att köande och kopplande i telefonväxlar leder till att telefonkorten tar slut, och dessa människor som verkligen behöver kontakt med handläggare inte kan ringa. Några har då ringt 112 och bett att få bli kopplad vidare till socialjouren.

Motionen handlar om två olika problem, dels tillgängligheten och framkomligheten via telefon vid stadsdelsförvaltningarnas socialtjänst och dels de hushåll med försörjningsstöd/ekonomiskt bistånd och deras sköra ekonomi. Ett sätt att förbättra tillgängligheten är att införa 020-nummer till socialtjänsten i Stockholms stad, så att människor som behöver hjälp garanterat får kontakt och att det inte får bli en ekonomisk fråga för hjälpbehövande om han/hon kan komma i kontakt med ansvarig myndighet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

När det gäller tillgängligheten till handläggare på försörjningsstöd så har bidragshandläggarna träffas säkrast tider måndag, tisdag, onsdag och fredag mellan 08.30-09.30 samt alla dagar mellan 13-14. Socialsekreterarna har sina telefoner på då de är på plats i sina arbetsrum. Alla handläggare ska koppla ur sina telefoner vid möten, besök m.m. Då finns det möjlighet att lämna meddelande och handläggaren ringer sedan upp klienten. BIA's mottagningsgrupp är öppet varje dag mellan 9.30-11.30 (ej torsdagar) samt varje dag mellan 13-15. Vi är medvetna om att det kan vara kö fram till vårt telefonrum och arbetar hela tiden med förbättringar.

Kostnaden för 020-nummer är följande:

Engångskostnad för inkoppling 941 kronor.

Månadsavgift: 313 kr.



Det tillkommer trafik kostnaderna som förvaltningen får betala och som kommer på kvartalsfakturorna från Tieto enator.

Införande av 020-nummer gynnar givetvis kunderna som får ringa gratis, men det blir dyrt för förvaltningen.

Det är två motstridiga önskvärda tillstånd som står emot varandra. En hög tillgänglighet genom låg samtalskostnad för kunden mot en ökad telefonidriftskostnad för förvaltningen, som ska spara och effektivisera.

Ett sätt att hantera frågan är att inrätta några telefonnummer som 020-nummer, om det är möjligt, förslagsvis till våra mottagningsenheter. Förvaltningens uppfattning är att kostnaden för att göra ett generellt införande av 020-nummer blir för hög. En sådan löpande kostnad kan heller inte påverkas på ett direkt sätt av förvaltningen. Vi får istället fortsätta vårt arbete med att utveckla god telefonkultur och hög tillgänglighet med snabb återkoppling, så våra kunder inte behöver tömma sina telefonkort genom att stå i kö.