

Utlåtande 2010: RVII (Dnr 325-346/2009)

Införande av 020-nummer i socialtjänsten

Motion av Karin Rågsjö (v) (2009:6)

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande
Motion (2009:6) av Karin Rågsjö (v) om ”Införande av 020-nummer i socialtjänsten” anses besvarad med vad som anförs i detta utlåtande.

Föredragande borgarrådet Ulf KristerSSon anför följande.

Ärendet

Karin Rågsjö (v) skriver i motionen (2009:6) att det i socialjourens arbete har 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 människor som verkligen behöver kontakt med handläggarna inte längre har pengar att ringa för.

Motionären föreslår att ett sätt att förbättra tillgängligheten vore att införa 020-nummer till socialtjänsten i Stockholms stad så att människor som behöver hjälp garanterat får kontakt och att det inte blir en ekonomisk fråga för hjälpbehövande om han eller hon kan komma i kontakt med ansvarig myndighet.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd och Älvsjö stadsdelsnämnd.

Stadsledningskontoret anser att Stockholms stad arbetar intensivt med att förbättra servicen och att öka tillgängligheten per telefon och via olika e-tjänster.

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden anser att det vore positivt att utreda möjligheten att införa 020-nummer till socialtjänsten i staden.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd anser att det i första hand bör undersökas hur vanligt förekommande det är att människor inte kommer fram till sin handläggare och om det är vanligt bör staden förutsättningslöst utreda hur tillgängligheten kan förbättras.

Skärholmens stadsdelsnämnd anser att ett införande av 020-nummer naturligtvis gynnar kunderna, men innebär en kostnad för förvaltningen varför nämnden snarare vill utveckla arbetet med god telefonkultur, hög tillgänglighet och snabb återkoppling.

Älvsjö stadsdelsnämnd anser att införande av 020-nummer innebär att det blir gratis för brukarna att ringa, men att det inte behöver innebära att det blir lättare att få kontakt med sin handläggare.

Mina synpunkter

Jag står bakom tanken att fortsätta utreda hur vi kan göra Stockholms socialtjänst mer tillgänglig. Att t.ex. ha ett lättmemorerat telefonnummer som gäller över hela staden är att föredra och för tillfället genomförs ett arbete med kontaktcenter för att skapa en väg in för alla frågor. Här bör det även göras plats för en väg in till socialtjänsten och frågan om 020-nummer kan utredas för att se vilka konsekvenser detta får för de berörda verksamheterna.

Som ett led i ett Stockholm i världsklass pågår ett arbete med att förbättra den kommunala servicen. Bland annat inför staden en rad e-tjänster samtidigt som stockholm.se utvecklas för att stockholmarna framöver ska få en egen sida där arbeten och beslut kan följas.

Ur ett tillgänglighetsperspektiv kan införandet av ett 020-nummer vara positivt, men ett 020-nummer innebär inte automatiskt att det går snabbare att komma i kontakt med en handläggare. Jag anser inte att det bör skapas särlösningar enbart för Stockholms socialtjänst utan möjligheten att lätt komma i kontakt med stadens verksamheter, oavsett ärende, bör gälla alla.

Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Motion (2009:6) av Karin Rågsjö (v)

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Roger Mogert* (s) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande

1. Motion (2009:6) av Karin Rågsjö (V) om ”Införande av 020-nummer i socialtjänsten” bifalls.
2. Därutöver vill vi framföra följande.

Möjligheten att komma i kontakt med socialtjänsten får inte bli en ekonomisk fråga, utan alla som har behov måste garanterat kunna komma fram. Det är därför glädjande att socialborgarrådet inser att ”frågan om 020-nummer kan utredas för att se vilka konsekvenser detta får för de berörda verksamheterna”, eftersom motionen föreslår just detta.

Att det är köer för att boka tid för försörjningsstöd bekräftas i stadsdelsnämndernas svar och olika lösningar diskuteras. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden anser att ”kostnaderna för att ringa för den enskilde inte bör underskattas utan är idag ett reellt problem och tillgängligheten till socialtjänsten skulle kunna öka med införande av 020-nummer”

Socialborgarrådet anser att det inte bör skapas särlösningar för socialtjänsten. Med viss förvåning måste jag därför framhålla att socialtjänsten enligt lagstiftningen skiljer sig från andra kommunala verksamheter på en avgörande punkt - det yttersta ansvaret för dem som vistas i staden. Just därför borde tillgängligheten till socialtjänsten tillhöra de mest prioriterade frågorna i staden, och kanske motivera just särlösningar om det behövs.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande

Motion (2009:6) av Karin Rågsjö (v) om ”Införande av 020-nummer i socialtjänsten” anses besvarad med vad som anförs i detta utlåtande.

Stockholm den

På kommunstyrelsens vägnar:
STEN NORDIN

Ulf KristerSSon

Ylva Tengblad

ÄRENDET

Karin Rågsjö (v) skriver i motionen (2009:6) att det i socialjourens arbete har 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 telefonkortet tar slut, och människor som verkligen behöver kontakt med handläggarna inte längre har pengar att ringa för.

Motionären föreslår att ett sätt att förbättra tillgängligheten vore att införa 020-nummer till socialtjänsten i Stockholms stad så att människor som behöver hjälp garanterat får kontakt och att det inte blir en ekonomisk fråga för hjälpbehövande om han eller hon kan komma i kontakt med ansvarig myndighet.

BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd och Älvsjö stadsdelsnämnd.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 16 juni 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret är av uppfattningen att det ska vara enkelt att komma i kontakt med Stockholms stad. De som arbetar i staden ska sätta stockholmarna i centrum och tillhandahålla hög service.

Som ett led i ett Stockholm i världsklass pågår ett arbete med att förbättra den kommunala servicen. Staden inför en rad e-tjänster och stockholm.se utvecklas så att stockholmarna framöver kommer att ha en egen sida där ärenden och beslut kan följas. På så sätt kan personen se alla steg i processen samt se var i processen denne befinner sig. Staden har också ett Kontaktcenter som startade hösten 2008. Centrets syfte är att ta hand om och lösa inkommande ärenden direkt istället för att koppla dem längre in i organisationen. Kontaktcenter har kompetent personal som svarar hela dagen. Stockholmarna ska också kunna välja hur de vill ha återkoppling, via e-post, SMS eller telefonkontakt.

Staden kommer även att införa en gemensam växelfunktion för nämnder och bolag. Alla stadsdelsnämnder ska överföras till den gemensamma växeln senast vid årsskiftet

2009-2010. På längre sikt är ambitionen att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, besökare och företag kan ringa oberoende av ärende.

Stockholms stad arbetar intensivt med att förbättra servicen och öka tillgängligheten per telefon och via olika e-tjänster. Stadsledningskontoret anser att staden ska fortsätta arbeta efter den långsiktiga och tydliga strategin staden har för att förbättra servicen för stockholmarna.

Stadsledningskontoret föreslår därför att motion 2009:6 ”Om införandet av 020-nummer till socialtjänsten” av Karin Rågsjö (v) anses besvarad med hänvisning till vad som sägs i kontorets tjänsteutlåtande.

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 27 augusti 2009 att förvaltningens tjänsteutlåtande utgör svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Ulf Kristersson m.fl. (m), Patrik Silverudd (fp) och Dikran Dison (kd), *bilaga 1*.

Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 2 juli 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Att komma i kontakt med myndigheter har för många människor blivit allt lättare genom IT-utvecklingen. De flesta myndigheter har hemsidor med myndighetsbrevlådor dit medborgarna kan skicka e-post. Men det är också viktigt att kunna nå handläggarna inom myndigheten per telefon. Detta är särskilt viktigt inom socialtjänsten dit människor vänder sig i akuta situationer.

För den som saknar telefon och ringer med ett telefonkort eller har en mobiltelefon med kontantkort kan det idag innebära att samtalet bryts innan den enskilde kommit fram och fått chans att tala med rätt person om det inte längre finns pengar på kortet. Enligt Socialjourens uppfattning har samtalen till larmnumret 112 ökat när den enskilde inte får kontakt med socialtjänsten då pengarna på telefonkortet eller kontantkortet i mobiltelefonen är slut och man inte har pengar att ladda kortet.

Samhället måste bli bättre på att fånga upp och bemöta de individer som är i behov av samhällets stöd. Att få låna telefonen gratis för att ringa till myndigheter, exempelvis på akutboenden för hemlösa är ett sätt. Ett annat är att inrätta 020-nummer som innebär att innehavaren av telefonnumret betalar samtalskostnaden, till medborgarkontor och framför allt till socialtjänsten och Socialjouren.

Ett införande av 020-nummer till socialtjänstens verksamheter i Stockholm skulle vara mycket positivt ur service- och tillgänglighetsperspektiv. Det skulle garantera att kontakt kan etableras mellan medborgare och respektive avdelning inom socialtjänsten, utan ekonomiska utgifter för den kontaktsökande.

En svårighet som bör belysas i en eventuell utredning om införande av 020-nummer är att det kan finnas en risk att vissa grupper kan få svårigheter att klara av att göra de val via knapptryckningar som ska göras när man ringt ett 020-nummer.

Självfallet handlar tillgängligheten inte enbart om att kunna ringa utan kostnad. Det måste också finnas någon som kan ta emot samtalet. Myndigheten måste ha personal som svarar i telefon när den enskilde ringer. Om man har en god tillgänglighet inom myndigheten behöver den enskilde inte heller kopplas runt och vänta länge på att komma fram. Kostnaderna för att ringa bör dock inte underskattas utan är idag ett reellt problem och tillgängligheten till socialtjänsten skulle kunna öka med införande av 020-nummer.

Införande av 020-nummer till socialtjänsten skulle i praktiken innebära att kostnaden för ingående samtal förs över till staden. Detta förhållande bör självfallet belysas i en eventuellt kommande utredning, varvid kostnaderna får vägas mot den ökade graden av service och tillgänglighet.

Sammantaget anser förvaltningen att motionären belyser ett viktigt problem. Det är många gånger svårt för medborgarna att nå sina handläggare inom socialtjänsten. De får ofta lägga ner mycket tid för att komma fram, det kostar också pengar för medborgarna, som i en del fall inte har några marginaler i sin ekonomi. Förvaltningen tillstyrker förslaget att utreda möjligheten att införa 020-nummer till socialtjänsten i staden.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 augusti 2009 att förvaltningens tjänsteutlåtande utgör svar på remissen.

Reservation anfördes av Abebe Hailu m.fl. (s) och Gunilla Bhur (v), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Gunilla Bhur (v) och Jacob Dencker m.fl. (mp), *bilaga 1*.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 13 augusti 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är enig med motionären om att tillgängligheten hos socialtjänsten ska vara hög. Det ska vara lätt att komma fram till sin handläggare. Socialjouren utgör endast jour för stadens socialtjänst utanför kontorstid. Det är naturligtvis inte heller bra om brukare ringer 112 i onödan.

Enligt stadens telefonpolicy ska anställda vara tillgängliga på sin telefon i så hög utsträckning som möjligt. Om de inte kan ta emot samtalet ska den som ringer via telefonsvarare få information om när tjänstemannen kan nås, kunna lämna meddelande och bli vid behov bli uppringd av handläggaren. Det är viktigt att förvaltningen ser till

att anställda tar ansvar för att upprätthålla den servicen.

Enheterna inom förvaltningens samtliga verksamheter inom socialtjänsten har var och en varje dag handläggare som är tillgängliga för akuta samtal och som ska kunna svara i annan handläggares ställe om den som ringer inte kan vänta. Handläggaren tar också vid behov emot meddelanden till den ordinarie handläggaren, som ringer upp när han/hon blir ledig. Verksamheternas enheter har särskilda s.k. jourtelefoner med egna 08-nummer, vilket underlättar för växeln att alltid koppla rätt eller uppge rätt nummer till brukaren. Systemet med jourer är uppbyggt inom ramen för varje enhets budget och jourerna fördelas på samtliga handläggare enligt ett i förväg uppgjort schema. Jourerna är tillgängliga även under lunchtid.

Ett möjligt förbättringsområde inom förvaltningen finns när det gäller bokning av besök för ekonomiskt bistånd. Bokningen har särskilda tider för detta fyra dagar i veckan. På annan tid får den som ringer automatisk upplysning om när de kan ringa. Fyra samtal kan stå i kö samtidigt. Eftersom det kan bli fråga om ganska lång väntan i vissa fall, skulle det vara en förbättring för brukarna om bokningen hade gratis 020-nummer.

Förvaltningen är av uppfattningen att tillgängligheten för brukarna generellt är hög i den egna organisationen både för kontakt per telefon och vid personligt besök. Klagomålshanteringen har inte heller visat att tillgängligheten skulle vara dålig.

Ett generellt införande av gratis 020-nummer för att få kontakt med socialtjänsten skulle givetvis var bra för brukarna ur ekonomiskt synvinkel. Kanske borde möjligheten finnas för fler verksamheter än socialtjänsten. Det är dock svårt att överblicka alla konsekvenser - om t.ex. antalet samtal ökar kraftigt kan det hända att nuvarande resurser inte räcker till. Förvaltningen kan inte bedöma kostnaderna för att införa en sådan tjänst men utgår ifrån att den medför ökade kostnader jämfört med dagens.

Det kan vara värt att notera att införandet av 020-nummer inte självklart medför snabbare handläggning av enskilda ärenden – i alla fall om 020-numren ska bemannas med nuvarande resurser. Gratis 020-nummer brukar oftast gälla verksamheter där personal kan svara på vissa specifika frågor, erbjuda rådgivning (ej myndighetsutövning) och ge information. En person med ett ärende hos socialtjänsten har rätt till individuell bedömning och det är därför inte möjligt att ge människor besked utifrån en allmän kunskap om vad som avgör rätten till t.ex. ekonomiskt bistånd. Om ärendet gäller annat än ekonomiskt bistånd, t.ex. vård och omsorg blir det ännu svårare att utan ingående kunskap om ärendet kunna ge några besked över telefon. Det är också därför personer aktuella vid socialtjänsten har egna handläggare som har skyldighet att följa upp de beslut som fattas. Det är endast om ordinarie handläggare inte är i tjänst eller är upptagen med andra klienter som vikarierande handläggare eller ”jour” kan och ska träda in.

Av motionen framgår inte hur stort problemet är eller hur vanligt det är att människor ringer socialjouren eller 112 för att de måste köa eller inte kommer fram till sina handläggare i staden. Förvaltningen menar att staden i första hand närmare bör undersöka detta. Skulle det visa sig att problemet är så omfattande som motionären antyder, är det rimligt att staden förutsättningslöst utreder hur tillgängligheten kan förbättras.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 augusti 2009 att förvaltningens tjänsteutlåtande utgör svar på remissen.

Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 24 juli 2009 har i huvudsak följande lydelse.

När det gäller tillgängligheten till handläggare på försörjningsstöd så har bidrags-handläggarna 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.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 augusti 2009 att förvaltningens tjänsteutlåtande utgör svar på remissen.

Reservation anfördes av Maj-Len Eklund (v), *bilaga 1*.

Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 15 juni 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är enig med motionären om att socialtjänsten ska ha en hög tillgänglighet och att det ska vara lätt att komma i kontakt med sin handläggare.

Det framgår inte av motionen hur stort problemet är och hur ofta det händer att människor ringer 112 och därmed blir kopplade till socialjouren. Det är naturligtvis inte bra om människor ringer 112 i onödan. Socialjouren tjänstgör som jour för stadens socialtjänst endast efter kontorstid.

I Älvsjö har alla verksamheter inom socialtjänsten jour varje dag och är tillgängliga för akuta samtal. Jourerna fördelas på samtliga handläggare utifrån ett schema. För att underlätta för dem som saknar telefon finns en besökstelefon på medborgarkontoret varifrån brukaren kan ringa till sin handläggare eller till jouren. Stadens telefonpolicy följs och handläggarna lämnar ut sina direktnummer för att underlätta kontakten.

Förvaltningen uppfattar att tillgängligheten till socialtjänsten i Älvsjö är hög vilket även styrks av att det är få som klagar.

Införande av 020-nummer innebär att det blir gratis för brukarna att ringa men det behöver inte innebära att det blir lättare att få kontakt med sin handläggare.

Även med 020-nummer kommer det förmodligen att vara olika personer som svarar vilket innebär att brukaren i akuta situationer inte får tala direkt med sin handläggare utan den som har "jour" får ta ett meddelande till ordinarie handläggare som ringer upp brukaren. 020-nummer innebär inte att handläggningstiderna minskar.

Kostnaderna för 020-nummer i form av abonnemangsavgift och samtalsavgifter belastar förvaltningen.

Eftersom det är oklart hur stort problemet är eller hur vanligt det är att människor ringer 112 för att de måste "köa" eller inte kommer fram till sina handläggare så anser förvaltningen att omfattningen av problemet bör undersökas närmare. Skulle det visa sig att det finns brister i tillgängligheten bör staden förutsättningslöst utreda vilka åtgärder som kan vidtas för att förbättra den.

RESERVATIONER M.M.

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden

Särskilt uttalande gjordes av Ulf Kristersson m.fl. (m), Patrik Silverudd (fp) och Dikran Dison (kd) enligt följande

Vi står bakom tanken att fortsätta utreda tankarna kring hur vi kan göra Stockholms socialtjänst mer tillgänglig. Att ha ett enhetligt och lättmemorerat telefonnummer är att föredra. I staden genomförs det för tillfället ett arbete med kontaktcenter för att skapa en väg in för alla frågor. Inom kontaktcenter bör det även göras plats för en väg in till socialtjänsten.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Abebe Hailu m.fl. (s) och Gunilla Bhur (v) enligt följande

Stadsdelsnämnden föreslås besluta att bifalla förvaltningens förslag med:

Tillägget att ett 020-nummer omedelbart införs för tidsbokningen för ekonomiskt bistånd.

Förvaltningen för i tjänsteutlåtandet fram att väntetiden för att få boka tid för ett besök för ekonomiskt bistånd är ganska lång. Det finns således ingen anledning att genomföra en utredning om behovet på detta område. Här kan alltså konstateras att ett 020-nummer för denna tjänst skulle förbättra för medborgarna.

Särskilt uttalande gjordes av Gunilla Bhur (v) och Jakob Dencker m.fl. (mp) enligt följande

I dagens Sverige finns det många människor som av olika skäl inte har tillgång till ett fast telefonabonnemang utan endast kommunicerar med mobiltelefon via kontantkort. Om man då ska kontakta en myndighet eller vårdinstans kan väntan i växel eller omkoppling orsaka att telefonkostnaderna blir höga alternativt att telefonkortet tar slut under väntetiden. Situationen gör människor sårbara när de söker hjälp eller vård. Ett 020-nummer till socialtjänsten skulle därför minimera risken att hjälpbehövande avstår eller inte har råd att komma i kontakt med berörd myndighet.

Att införa 020-nummer på prov i Stockholms kommun vore därför värt ett försök.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Maj-Len Eklund (v) enligt följande

Reservation mot nämndens beslut.



KOMMUNFULLMÄKTIGE

Motioner

2009:6

2009:6

Motion av Karin Rågsjö (v) om införande av 020-nummer till socialtjänsten

Dnr 325-346/2009

I 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 handläggarna alltså inte ens kan ringa. En del har kommit på att de kan ringa 112 som då kopplar vidare till Socialjouren, vilket inte är rätt instans.

Frågan handlar om två problem; dels tillgängligheten och framkomligheten via telefon vid stadsdelsförvaltningarnas socialtjänst, dels hushåll med försörjningsstöd/ekonomiskt bistånd och deras sköra ekonomi.

Ett sätt att förbättra tillgängligheten vore 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 hon/han kan komma i kontakt med ansvarig myndighet.

Jag föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande

Möjligheten att införa 020-nummer till socialtjänsten i Stockholms stad utreds.

Stockholm den 16 februari 2009

Karin Rågsjö