

Handläggare
Ida Reimegård
Telefon: 08-508 03 090**Till**
Spånga-Tensta
stadsdelsförvaltning

Svar på medborgarförslag om att förbättra telefonkontakten med Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på medborgarförslaget.

Christina Heglert
T.f. StadsdelsdirektörToni Mellblom
Avdelningschef

Sammanfattning

Det har inkommit ett medborgarförslag om att förbättra telefonkontakten med Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning genom att erbjuda utökade telefontider och utveckla telefonstjänstens tekniska funktioner.

Under våren genomförs en testperiod av utökade telefontider för att öka tjänstens tillgänglighet. Förvaltningen föreslår vidare utveckling av telefonstjänsten utifrån efterföljande utvärdering.

Ärendet

2015-01-15 inkom ett medborgarförslag om att förbättra telefonstjänsten till enheten Ekonomiskt bistånd i syfte att förenkla medborgarnas kontakt med enheten.

Förslagsställaren nämner några utvecklingsförslag av telefonstjänsten såsom utökade telefontider, införandet av funktionen återuppringning samt information till uppringaren om köplats och förväntad kötid.

Förslagställaren pekar på att dessa förändringar skulle bidra till en ökad tillgänglighet då stadsdelens medborgare lättare kan komma i kontakt med förvaltningen i frågor rörande ekonomiskt bistånd.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid Strategiska staben i samarbete med enheten Ekonomiskt bistånd, individ och familjeomsorg.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning är positiv till att medborgare använder medborgarförslag när de har utvecklingsförslag som bidrar till ökad tillgänglighet. Synpunkter som dessa belyser förbättringsområden och fyller således en viktig funktion för förvaltningens utvecklingsarbete.

Det finns en medvetenhet hos förvaltningen om att det i dagsläget kan vara svårt att komma i kontakt med enheten Ekonomiskt bistånd på grund av telefontjänstens utformning. Det arbetas därför aktivt med möjliga utvecklingar av tjänsten. Även möjligheten att nå enheten via epost ses över.

En tidigare utredning har dock visat att det, på grund av begränsningar i telefontjänstens tekniska system, inte är möjligt att göra några större förändringar av tjänstens nuvarande tekniska funktioner.

Andra utvecklingsmöjligheter av telefontjänsten undersöktes vidare i början av år 2015. Det resulterade i ett beslut om en två månaders testperiod med utvidgade telefontider då telefontjänsten förstärks med ett extra telefonpass på eftermiddagen utöver ordinarie förmiddagsspass.

Utan att telefontjänstens tekniska utformning ändras ges medborgarna på detta vis större möjlighet och flexibilitet i telefonkontakten med förvaltningen. Under maj månad efterföljs testperioden av en utvärdering av den utvidgade telefontjänstens resultat.

Förvaltningen föreslår fortsatt utveckling av telefontjänsten utifrån kommande utvärdering. Med utgångspunkt i resultatet av telefontjänstens utvidgning tas vidare ställning till huruvida tjänsten bör göras permanent, utvidgas ytterligare, eller utvecklas genom en annan typ av lösning för att tillgodose tillgänglighet och kontaktmöjlighet för tjänstens brukare.

Bilagor

1. Medborgarförslag

