



Handläggare: Ragnhild Stamsäter  
Telefon: 08 508 24 054

Till Skärholmens stadsdelsnämnd

## **Inriktningsärende: På väg mot en offentlig service i världsklass**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner att stadsdelsförvaltningen, tillsammans med Arbetsförmedlingen och Servicekontoret i Skärholmen, utreder möjligheterna för att bygga ut Medborgarkontoret.

Steinunn Á Håkansson  
Stadsdelsdirektör

Rune Ney  
Chef Stadsmiljö

### **Sammanfattning**

Skärholmens stadsdelsförvaltning har se starten 1997 arbetat och utvecklat Medborgarkontoret till en verksamhet i Världsklass. Boende, verksamma och besökare skall kunna på ett ställe få den service som behövs för att kunna få hjälp av myndigheter både kommunala och statliga. Verksamheterna har i samma lokal som i begynnelsen utökats med flera myndigheter. Förvaltningen vill tillsammans med berörda myndigheter undersöka möjligheten att bygga om på bottenplanet för en bättre planlösning på trångboheten.

## Bakgrund

Sedan 4 juni 2010 finns fyra myndigheter under samma tak: Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Skatteverket och Skärholmens stadsdelsförvaltning. Nystartskontoret finns i samma lokal för vägledning till blivande och redan etablerade företagare. Medborgarna uträttar ärenden hos flera myndigheter på samma gång. Publika datorer finns för att använda e-tjänster och kundarbetsplatser för att söka jobb.

Vi har utomordentliga förutsättningar för samverkan med visionen ”Offentlig service i världsklass”!

## Ärendet

Vi behöver dock större utrymmen, både för den publika delen och i det inre utrymmet för medarbetare som arbetar med handläggning (Backoffice). Flera faktorer fanns inte med när planeringen av den senaste ombyggnaden gjordes:

- En arbetsuppgift tillkom för Servicekontoret, att utfärda ID-kort.  
Konsekvens: Antalet kunder blev fler än väntat och två rum måste användas för ID-kortshanteringen. Sedan oktober 2009 har handläggningen tillfälligt flyttats men återkommer till servicekontoret årsskiftet 2010/2011.
- Arbetsförmedlingens fick utökade arbetsuppgifter och fler medarbetare anställdes.  
Konsekvens: Servicekontoret kunde inte ha sitt ”Backoffice” i arbetsförmedlingens lokaler som planerat. De har ett stort rum på plan 3, men behöver fler. Övriga rum på plan 3 används av samhällsvägledare, vaktmästeri och reception. Arbetsförmedlingens lokaler på plan 4 räcker inte till för deras egen verksamhet. De behöver också fler rum.
- Antalet kunder till Servicekontoret blev större än väntat. Fler servicehandläggare än planerat anställdes. Antalet medarbetare inklusive chef blev 12 istället för 8.  
Konsekvens: Rummet för handläggning ”Backoffice” räcker inte till, antalet platser vid servicedisken är för få.

## **Vi vill undersöka förutsättningarna för att få en lokal i världsklass!**

Vår vision:

En respektfull service i världsklass i en offentlig miljö av högsta klass, ett offentligt rum för besökare från hela världen.

- Miljön ska vara lugn, trivsamt och välkomnande
- Lokalen ska vara funktionell med en logistik som gör det lätt att hitta
- Tillgängligheten ska vara av högsta klass
- Grön IT ska vara en ledstjärna: smartast miljömässiga lösningar ska användas både vid byggandet och den kommande verksamheten
- Lokalen ska vara planerad för den verksamhet som redan finns och byggas för att kunna vara flexibel för ändrade behov.
- Det ska finnas högsta funktionella och säkerhetsmässiga Backoffice miljö för kunder. Kundernas integritet ska säkras.
- Högsta klass på Backoffice miljö för medarbetare för handläggning och personalutrymmen.
- Planeringen av lokalen ska genomsyras av samverkanstänkande parallellt med hänsyn till de olika verksamheternas behov.
- Det ska finnas perfekta förutsättningar för att exponera material: blanketter, utställningar, programsamråd.
- Nämndmöten med bästa möjliga möblering och teknik ska kunna hållas.
- Ljudnivå och ventilation ska vara optimala.

### **Ett Söderort i världsklass ska också ha offentlig service i världsklass.**

Vi har alla utifrån våra olika verksamhetsområden erfarenheten att myndigheterna ofta satsar på centralt belägna kontor. En medborgarkontorslokal av högsta klass där flera myndigheter samverkar är ett led i att sätta Skärholmen på kartan.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts i samråd med Marie Nilsson, biträdande chef Af Skärholmen och Kerstin Lind, chef för servicekontoret i Skärholmen.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen vill att Skärholmens stadsdelsnämnd ger förvaltningen i uppdrag att försöka titta på lösningar på lokalsituationen på bottenplanet Bodholmsplan 2.