



Handläggare: Lisbeth Westerlund
Telefon: 08-508 25 016

Till
Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden

Om införande av 020-nummer till socialtjänsten

Svar på remiss av motion 2009:6 från Karin Rågsjö (V)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.
2. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet till kommunstyrelsen.

Eddie Friberg

Sammanfattning

Karin Rågsjö (V) föreslår i sin motion att kommunfullmäktige beslutar att möjligheten att införa 020-nummer till socialtjänsten i Stockholms stad utreds. Förvaltningen tillstyrker förslaget och anser 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.



Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden för yttrande överlämnat motion (2009:6) om införande av 020-nummer till socialtjänsten från Karin Rågsjö (V). Remisstiden går ut 20 augusti 2009.

Ärendet har även remitterats till stadsdelsnämnderna Rinkeby-Kista, Skärholmen och Älvsjö samt stadsledningskontoret.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen i samarbete med avdelningarna för stadsövergripande sociala frågor, dygnetruntverksamheter och öppna verksamheter.

Motionen i sammanfattning

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. En del har kommit på att de kan ringa nödnumret 112 som då kopplar vidare till Socialjouren.

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 hon/han kan komma i kontakt med ansvarig myndighet.

Kommunfullmäktige föreslås besluta att möjligheten att införa 020-nummer till socialtjänsten i Stockholms stad utreds.

Förvaltningens synpunkter och förslag

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.

Om införande av 020-nummer till socialtjänsten Svar på remiss av motion 2009:6 från Karin Rågsjö (V)

106 64 Stockholm. Swedenborgsgatan 20
Telefon 08-508 25 000. Fax 08-508 25 030
lisbeth.westerlund@saf.stockholm.se

www.stockholm.se



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. För-



valtningen tillstyrker förslaget att utreda möjligheten att införa 020-nummer till socialtjänsten i staden.

Bilaga

Motion (2009:6) om införande av 020-nummer till socialtjänsten från Karin Rågsjö (V).