

Verksamhetsförklaring för medborgarkontor i Rågsved

Under 2016 har stadsdelsförvaltningen tagit fram ett lokalt utvecklingsprogram (LUP) i syfte att på sikt nå stadens vision om ett socialt hållbart och jämlikt Stockholm med ett tydligt medborgarperspektiv där resurser ska styras till områden med störst behov. Ett medborgarkontor (MBK) kan utgöra en viktig del i utvecklingsarbetet genom att viktiga samhällsfunktioner kommer nära de boende.

Bakgrund val av område

Valet att förlägga MBK till Rågsved grundas bland annat på den kartläggning och analys som gjordes utifrån LUP. I analysen av LUP, som omfattade hela stadsdelsområdet, kartlades de olika stadsdelarna ur ett socioekonomiskt perspektiv. I kartläggningen framkom att Rågsved är ett av stadsdelsområdets mest socioekonomiskt utsatta områden.

Rågsved har högst andel hushåll med en inkomst som ligger under 60 % av stadens förvärvsinkomst, och som definieras leva i relativ fattigdom. Andelen hushåll med försörjningsstöd är högre än stadsdelsområdets snitt. Antalet öppet arbetslösa mellan 18-64 år är högst i stadsdelsområdet. Rågsved har också lägst andel behöriga till gymnasieskolan. Enligt Trygghetsmätningen har de boende i Rågsved (och Östberga) lägst förtroende för stadsdelsförvaltningen, jämfört med övriga stadsdelar i stadsdelsområdet. Rågsved har också, enligt samma mätning, högst andel boende som känner sig otrygga/mycket otrygga i sitt bostadsområde.

Ett MBK i Rågsved kan utgöra ett viktigt nav i LUP-arbetet i området Rågsved/Hagsätra. Bland annat kan LUP-aktiviteter som medborgarvärdar, hantering av medborgarförslag och frågor samt omhändertagande av initiativ från lokala föreningar och invånare i stadsdelsområdet utgå från MBK. Även samverkan med det lokala företagarrådet och det lokala näringslivet kan utvecklas samt främjas med MBK som bas och möjliggöra fler arbetstillfällen. Medborgarkontoret kommer även att ha uppdraget att samordna kontakter med föreningar och det civila samhället.

MBK kommer att vara centralt beläget Rågsveds centrum, i det före detta poliskontorets lokaler. MBK kan bli ett bra komplement till affärer och övriga verksamheter i närområdet såsom vårdcentral, BVC/BMM, Rågsveds Community Center (RCC), Öppna förskolan, fritidsgården och Rågsveds Nya Folkets Hus. Rågsveds centrum är en naturlig mötesplats för många boende i området och lättillgängligt för boende i omkringliggande områden. Ett MBK i Rågsveds centrum innebär förbättrad samhällsservice, fler verksamheter, ökad rörlighet i området och blir på så sätt även trygghetsskapande.

Det är enkelt att ta sig till och från Rågsved med kollektivtrafik då både bussar och tunnelbana frekventerar Rågsved.

Lokal och öppettider

Lokalen har ett stort rum, som ligger mot centrumtorget, med en informationsdisk och en stor informationsdisplay. I rummet ska det finnas datorplatser med uppkoppling till stadens nätverk, exempelvis på ståbord. Möbleringen ska vara välkomnande och trivsamt.

I lokalen finns också ett inre rum, med pentry för personalen och med möjlighet att tillreda kaffe. Det finns ytterligare ett inre rum där enskilda rådgivande samtal eller information kan hållas. För större samlingar och möten kan eventuellt RCC:s lokaler användas.

MBK ska vara öppet för- och eftermiddag och någon kvällstid i veckan. Helgöppet någon/några gånger i månaden kan övervägas för att öka tillgängligheten för de boende i området som förvärvsarbetar.

Verksamhet

MBK ska ge information och vägledning till medborgare om myndigheter, det svenska samhället, föreningsliv och civilsamhälle. Det kan gälla information och vägledning i frågor som förskola, färdtjänst, föreningsbidrag, kultur, budgetrådgivning, tekniska frågor, äldreomsorg, frågor som rör ekonomi, e-tjänster, god man, asylprocess, vårdkontakter, konsumentfrågor, hjälp med IT-relaterade frågor, tips på fritidsaktiviteter för barn, utbildningsfrågor mm. Det ska inte utövas någon myndighetsutövning på MBK.

MBK kan fylla en viktig funktion genom att ge information och vägledning i användandet av digitala e-tjänster och mobiltelefoner. Ett personligt möte på MBK kan underlätta för personer som av olika skäl inte behärskar eller har tillgång till det.

MBK kan rikta information till vissa grupper, exempelvis vägar till studier genom RCC:s arbete med unga vuxna 18-25, år som saknar sysselsättning. Föreningar i området kan vara tillgängliga för information till besökare vid vissa tider.

Medborgarvärdar utgör en del av åtgärderna i LUP. Medborgarvärdar för Vantör kan ha sin utgångspunkt från MBK, vara en god ambassadör för verksamheter i Rågsved och bidra till ökad trygghet i området.

Andra myndigheter som Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen kan finnas på MBK vissa tider liksom budget-och skuldrådgivare samt juridisk rådgivning. Studie- och yrkesvägledare (SYV) kan ge viktig information om studier och utbildning. Även närpolisen kan finnas på MBK vissa tider för att ge en ökad synlighet och bidra till en större upplevd trygghet. För att få en regelbundenhet kommer ett schema att läggas med ovan nämnda aktörer.

Besökare ska ha möjlighet att komma med synpunkter och önskemål gällande service samt information. Utbudet av service ska vara flexibelt utifrån de behov som besökarna efterfrågar. Innehållet bör för besökarna vara av allmän karaktär, för mer personliga frågor ska i första hand en länkning göras till respektive verksamhet. I undantagsfall kan det mindre rummet användas för samtal. Besöken är på basis av drop-in.

Samhällsvägledarna ska visa besökarna hur de kan hitta information så att de själva kan uträtta ärenden på internet. Samhällsvägledarna ska inte ta över besökarnas ärenden, utan ge stöd och vägledning genom att visa hur man söker information för att nästa gång kunna göra det på egen hand. Uppdraget som samhällsvägledare kan kombineras med uppdraget som facilitator, vilket innebär att hålla kontakt med och erbjuda stöd och utbildning till föreningar inom hela stadsdelsområdet.

Service på MBK

- Utskrifter mot en mindre avgift
- Låna dator
- Datorhjälp som exempelvis att ordna en e-post adress.
- Information om hur man ansöker om färdtjänst.
- Information och hjälp med att ansöka om plats till förskola.
- Hjälp att förstå och tyda myndighetsbrev.
- Hämta blanketter och hjälp med att fylla i dem.
- Information om att lämna medborgarförslag.

- Information om att överklaga beslut.
 - Lämna in klagomål, synpunkter och förslag gällande förvaltningens verksamheter.
 - Lämna in handlingar till stadsdelsförvaltningen.
 - Få kunskap om skolor och friskolor.
 - Få hjälp att ställa sig i bostadskön, hjälp att boka bostad genom internet, hjälp att ställa sig i bostadsförmedlingens interna bostadskö.
 - Information om föreningar i området.
 - Tips på fritidsaktiviteter för barn, fritidsgårdens verksamhet, föreningsaktiviteter och speciella event i området.
 - Information om föräldragrupper i stadsdelen.
- mm

Uppsökande arbete

I uppdraget som samhällsvägleddare ingår utåtriktat och uppsökande arbete, tillsammans med föreningar eller kommunala verksamheter, där ett behov har identifierats. Samhällsväglarna kan även lägga viss tid i veckan på att vara på bibliotek och på öppna förskolan i Rågsved.

Guidade vandringar i stadsdelen för nyinflyttade/nyanlända kan vara ett regelbunden utåtriktat arbete för att ge kunskap om området och bidra till hemortskänsla samt större trygghet.

Bemanning och kompetens anställda

MBK ska bemannas av två heltidsanställda samhällsväglare, varav en av dem har en samordnande funktion. Personalen bör ha högskoleutbildning, ha god kunskap om förvaltningens och andra samhällsfunktioners verksamheter samt ha god social kompetens.

Många av de som bor i Rågsved har ett annat modersmål än svenska och framförallt nyanlända kan ha behov av språklig kompetens hos samhällsväglarna. Det är önskvärt att i första hand anställa samhällsväglare med språklig kompetens som är relevant i området. Det är önskvärt att viss information på MBK finns översatt till de vanligast förekommande stora språken.

Andra aktörer i Rågsved

MBK är tänkt att vara ett komplement till andra aktörer i Rågsved. I Rågsved bedrivs sedan tidigare verksamhet genom:

- Nya Rågsveds Folkets Hus, som har ett 30-tal föreningar knutna till sig, erbjuder viss samhällsservice.

- MBK kan synkronisera sina öppettider med Folkets Hus för att maximera tillgängligheten till medborgarservice i området, men verksamheterna ska inte överlappa varandra.
- BVC/BMM och vårdcentralen ligger i centrum. BVC har viss samverkan med Öppna förskolan.
- Fritidsgården har en öppen verksamhet i Rågsveds Centrum för ungdomar 13-17 år med aktiviteter på vardag och helgkvällar.
- Rågsveds IF har fotbollsskola och spontanfotboll på fredagar och lördagar under sommarsäsongen. De driver bland annat, tillsammans med boende i området, ett integrationsprojekt för ensamkommande flyktingbarn.
- Somaliska föreningen i Rågsved anordnar bland annat föräldravandringar.
- Öppna förskolan i Rågsved har öppen verksamhet för föräldrar med barn 0-5 år. Gäster bjuds in kring olika teman. De har även bland annat ”Svenska med baby”, riktade utbildningsinsatser till särskilda grupper, ex. cykelskola för mammor
- Salongerna, öppen mötesplats för seniorer inom Rågsveds servicehus
- Musketörerna arbetar tillsammans med personer som är eller varit i utanförskap, hemlöshet och någon form av beroendeproblematik.

I Rågsved finns flera andra verksamheter som tillhandahåller viktiga tjänster som MBK avser att ta tillbara, samarbeta med och länka till.

Finansiering

MBK kommer att organisatoriskt tillhöra Avdelningen för kultur fritid och demokrati, Enheten för utveckling, främjande och demokrati. MBK kommer initialt att finansieras via demokratimedel.

Uppföljning

Uppföljning av verksamheten vid MBK görs vid tertiärrapport 1 och 2, bland annat med redovisning av antal besökare, uppdelat på kön, dagar/kväll/helg samt statistik över olika typer av förfrågningar. Brukarenkäter ska genomföras och antalet länknings till andra verksamheter ska mätas.

Förväntat resultat

- Ökat förtroende för stadsdelsförvaltningen genom ökad kunskap och information om verksamheter samt hur samhället fungerar.

- Kontakter med stadens och förvaltningens verksamheter underlättas.
- Nyanlända kan få guidning in i samhällets olika funktioner.
- MBK kan komplettera BVC/BMM och Öppna förskolan i dialogen med vårdnadshavare
- Stöd i att fylla i blanketter korrekt. Komplettera andra handläggare genom korrekt ifyllda blanketter.
- Besökare slipper ”bollas runt” med sina frågor utan kan snabbt få svar på sina frågor och vart de ska vända sig.
- Närdemokratin och medborgarinflytandet ökar genom att invånarna har möjlighet att lämna synpunkter och förslag på stadens samt förvaltningens verksamheter.
- Ökad egenmakt genom att besökare får en förbättrad kunskap om vägar till svar på sina frågor, och förståelse för hur samhället fungerar.
- Ökad trygghet genom att samhällsrepresentanter är synliga och lättillgängliga.