



Stockholms  
stad

Kvalitetsutmärkelsen 2017

Medborgarkontoret  
Spånga-Tensta SDF



[stockholm.se](http://stockholm.se)



## Information

---

Bidrag från Medborgarkontoret Spånga-Tensta till  
Kvalitetsutmärkelsen för år 2017

### Verksamhetens namn

Medborgarkontoret, avdelning Stadsdelsutveckling,  
Spånga-Tensta Stadsdelsförvaltning  
Telefon: 08-508 03050 Medborgarkontoret  
medborgarkontoret.spanga-tensta@stockholm.se

### Enhetschef

Namn: Emma Delgado Diaz  
Emma.delgado.diaz@stockholm.se  
Telefon: 08 508 03 085

### Postadress och besöksadress

Medborgarkontoret i Spånga-Tensta  
Besöksadress: Tenstagången 49, Tensta  
Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning  
Box 4066  
163 04 Spånga

### Antal anställda den 19 maj 2017

Enhetschef 1  
Samhällsväglare 4  
Budget- och skuldrådgivare 1  
Kontorsassistent (till Budget- och skuldrådgivaren) 1 (deltid)  
Konsumentväglare 1  
"Stockholmsanställningar" 2

## Inledning

---

Medborgarkontoret i Spånga-Tensta är en institution bland stadsdelens invånare sedan starten 1998 med mellan 100-200 kunder/dag räknat i besök, mejl och telefonsamtal. Mycket av det som var tanken bakom medborgarkontorens etablering på 1990-talet lever fortfarande kvar, som till exempel idén att vara en decentraliserad dörr in till samhället i vid bemärkelse, både vad gäller demokratifrågor och information om samhället och ren handläggning av olika kommunala tjänster till medborgarna såsom till exempel ansökan om färdtjänst. Genom åren har både utbudet och lokal varierat, det som varit bestående och fortfarande utmärker verksamheten är ett stort stöd från både medborgarna och politiker.

### Typ av verksamhet

Allt eftersom samhället förändras så förändras även servicen på Medborgarkontoret. I och med den ökade digitaliseringen av samhället så ökade även besökarnas behov av publika datorer samt skrivare, kopiator och scanner, i dagsläget är våra 5 datorer för allmänheten en stor besöksmagnet där många medborgare självständigt eller med stöd utträttar ärenden som tidigare krävde insats från en samhällsväglare. Om datakunskapen ibland är låg, framför allt i besöksgrupperna pensionärer eller besökare med utomeuropeisk bakgrund, går det bra att få hjälp av en IT-pedagog eller samhällsväglare för att lära sig komma igång med mejladress, mobilt bank-id och andra grundkunskaper i vardags-IT.

I dagsläget har Medborgarkontorets service grundfokus främst på stadsdelens egna tjänster så som budget- och skuldrådgivning med möjlighet till skuldsanering, ansökan om förskola och färdtjänst, socialtjänst, konsumentvägledning och anhörigkonsulent. Medborgare i stadsdelen kan få hjälp av samhällsväglarna att överklaga kommunala beslut om främst försörjningsstöd. Till samma lokal kommer även varje vecka på olika veckodagar ett stort antal representanter för andra verksamheter såsom Arbetsförmedlingen, jurist och advokat som ger gratis rådgivning, studie- och yrkesväglare samt nu senast IT-pedagog från JobbTorget.

När kunderna, eller som vi kallar dem, medborgarna, kommer in genom dörren för att åtgärda ett specifikt ärende ser vi till att också ge ett mervärde i form av det vi kallar "överinformation". Ett exempel är

mamman som ska anmäla sitt barn till barnomsorg och som får frågan om hon också känner till sommarkollo? Eller pappan som vill ha hjälp att kontakta socialtjänsten om sitt barn bjuds också in att delta på en föreläsning om föräldraskap eller Familjecentralens ABC-kurs för föräldrar.

### Målgrupper

Medborgarkontorets målgrupp är dels boende i stadsdelen Spånga-Tensta, dels alla åldersgrupper som kommunen erbjuder olika sorters service för, från info om den lokala mödravården som är samlokaliserad med stadsdelens egna familjerådgivning och öppna förskola på den lokala Familjecentralen, dels olika fritidsaktiviteter för alla åldrar som till exempel seniorträffar och kulturskolans aktiviteter för barn.

De områden vi informerar om genom broschyrer, affischer förutom muntlig information är dels demokratifrågor i vid bemärkelse (allmänt om val och valberättigade, rättigheter och skyldigheter), dels olika sorters aktiviteter som har någon form av offentlig och främst kommunal avsändare, så som Kulturskolan eller hur det går till att ansöka om fondmedel.

### Organisation

Medborgarkontoret är en egen enhet under avdelningen Stadsdelsutveckling och jobbar med kontaktmannaskap ut i alla avdelningar inom Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning och även till andra myndigheter/aktörer som Skatteverket och Migrationsverket. Tanken är att Medborgarkontoret ska vara ett skyltfönster för medborgarna mot hela den kommunala förvaltningen och övriga samhället i stort.

### Yrkesrollerna

Arbetet leds och fördelas av enhetschefen, en utbildad socionom med chefserfarenhet som också är aktiv som coach/kvalitetsssäkrare för sin personal ute i den öppna kundytan där mötena med medborgarna sker.

Samhällsvägledarna har olika utbildningsbakgrund med allt från enbart grundskola till högskoleutbildning. Många är flerspråkiga och kan vid behov växla till annat språk än svenska, även om grundregeln är att alla

besökare ska uppmuntras att försöka tala så mycket svenska som möjligt vid utträttandet av sina ärenden. Oavsett utbildningsbakgrund gäller för samhällsvägledarna en upplärningsperiod där det ingår att gå dubbelt med erfarna kollegor några veckor innan de får börja agera självständigt och släpps "fria" att i stort sett leda sig själva. Detta sker genom att följa rutiner för genomgång och fördelning av arbetet dels varje måndagsmorgon, dels på ett kortare morgonmöte varje dag. Dessa rutiner följs varje morgon, oavsett om enhetschefen är på plats. Under längre frånvaro från enhetschefen till exempel vid semester utses en samordnare som koordinerar arbetsfördelningen. Rutiner för konflikthantering med kunder eller beslutsgång vid svårare ärenden vid enhetschefens frånvaro finns som back-up. En samhällsvägledare blir aldrig fullärd eftersom samhället hela tiden förändras, men grundläggande kunskaper brukar uppnås efter ca 6 månader och en samhällsvägledare på Medborgarkontoret i Spånga-Tensta anses som i stort fullärd efter ca 2 år. Då ingår förutom kunskap i bemötande i kundmottagningen även stora kunskaper om stadsdelens, kommunens och övriga samhällets organisering i vid bemärkelse. I staden träffas man också i nätverk med övriga Medborgarkontor samt deltar i årliga samhällsvägledardagar som anordnas av Samhällsvägledarnas yrkesförening.

Budget- och skuldrådgivaren med assistent samt konsumentvägledaren lärs upp genom kontinuerligt mentorskap och kurser genom Konsumentverket. Det är också Konsumentverket som tillhandahåller de statistikprogram som yrkeskategorierna använder för att dokumentera sina arbetsinsatser.

Övriga personalgrupper, färdtjänsthandläggare, arbetsförmedlare, socialsekreterare, anhängigkonsulent med flera, ingår inte i enheten Medborgarkontorets personal utan kommer in vissa dagar från sina respektive enheter där de arbetsleds av sina chefer.

Lagar samt styrdokument m m

Medborgarkontoret agerar under allmänna regler för kommunal förvaltning såsom Förvaltningslagen, Tryckfrihetsförordningen, Offentlighets- och sekretesslagen, Socialtjänstlagen och Stockholms stads övriga riktlinjer. Endast två ärendeslag på Medborgarkontoret har som huvudregel sekretess, ansökan om färdtjänst samt ärenden till budget- och skuldrådgivaren. I övrigt gäller den typ av sekretess som följer ärendet, och samhällsvägledarna och annan personal jobbar aktivt för att

medborgarna inte ska känna sig utlämnade inför andra besökare genom att på olika sätt minimera "spillinformation" till andra besökare i rummet, även under besökstoppar då det kan bli trångt.

#### Lokalen

Förutom sin metod och personal är Medborgarkontoret även en fysisk plats lokaliserad främst till Tenstagången 49 utanför Tensta centrum. Lokalen är tillgänglighetsanpassad med höj- och sänkbara bord, utrymme för barnvagnar, elrullstolar och anpassad besökstolett. Lokalen är också utformad så att de ärenden som kräver sekretess kan behandlas i enskilda rum både vid spontana och bokade besök.

Ibland bedriver Medborgarkontorets personal verksamhet mobilt, t ex genom pop-updeltagande i event såsom Spånga Julmarknad eller invigning av Tensta torn. Vi finns på veckobasis representerade på Tensta bibliotek och inne i Tensta Centrum på tisdagskvällar kl 17-19, kallat "Tisdag i Tensta". Under våren 2017 har Medborgarkontoret även haft en filial i Spånga Center på Stormbyvägen 2-4 för att öka tillgängligheten för boende i Spånga, detta kommer i maj övergå till Spånga bibliotek.

# Innehåll

---

<b>Information .....</b>	<b>3</b>
<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
<b>Brukare/kunder .....</b>	<b>10</b>
1. Bemötandefrågor och en kultur där medborgare är i centrum. ....	10
2. Beskrivning hur vi gör medborgarna delaktiga .....	10
3. Resultat från brukarundersökningar och det vidare arbetet .....	11
<b>Chef-och ledarskap .....</b>	<b>12</b>
4. Min ledarskapsidé och hur den förankras i organisationen .....	12
5. Att ständigt utvärdera och utveckla mitt ledarskap .....	12
6. Medarbetarna ser sin del i måluppfyllelsen .....	13
7. Skapa förutsättningar för och tillvarata engagemanget hos medarbetarna .....	13
8. Lärande i organisationen och kompetensutveckling utifrån identifierade behov .....	14
<b>Medarbetare .....</b>	<b>14</b>
9. Verksamhetens värdegrund och hur den förankras och hålls levande i organisationen .....	15
10. Arbetet med frågor kring jämställdhet och mångfald .....	16
11. Ett aktivt medledarskap – verksamhetsutveckling är allas ansvar. 16	
12. Resultat och analys från den senaste medarbetarundersökningen .....	17
<b>Resultat och analys .....</b>	<b>18</b>
13. Resultatet av 2016 års uppföljningar och det vidare arbetet .....	18
14. Ekonomiska resultat samt analys och trender vi kan se .....	19
<b>Från mål till uppföljning .....</b>	<b>20</b>
15. Processen och hur det gick till när vi tog fram årets verksamhetsplan .....	20
16. Verksamhetens mål, förväntat resultat, arbetssätt och hur vi avser att följa upp .....	21
17. Planering för årets uppföljning .....	25



**Resursanvändning ..... 26**

18. Verksamhetens resurser används effektivt..... 26

**Utveckling ..... 26**

19. Verksamhetsutveckling utifrån våra analyser av uppföljning och resultat ..... 27
20. Att identifiera och minimera risker och sårbarhet i vår verksamhet27
21. Verksamhetens styrkor och svagheter, möjligheter och hot. Hur vi använder denna kunskap för att utvecklas ytterligare ..... 28
22. Att dela goda exempel och lära av varandra för att utveckla verksamheten..... 29

## Brukare/kunder

### 1. Bemötandefrågor och en kultur där medborgare är i centrum.

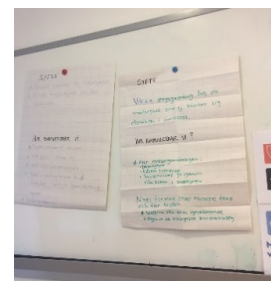
Vi arbetar med bemötandefrågor och medborgarfokus genom olika varianter av workshops om t.ex. värdegrundsarbete, arbetssätt, rollspel och verksamhetsfrågor, detta skapar den gemensamma plattform vi behöver för att ha ett tryggt medborgarkontor där medborgarens behov kan påverka innehållet.

Som exempel har vi arbetat med vad vi ska kalla våra brukare – som vi tidigare benämnde kund. Vi diskuterade olika aspekter och ord i denna workshop och landade i att kalla våra brukare för medborgare med målsättningen att minska maktfaktorn tjänsteman vs kund och istället fokusera på mötet med medborgaren – detta hjälper oss att behålla fokus på medborgaren och dennes behov.

### 2. Beskrivning hur vi gör medborgarna delaktiga

Vår målsättning är att skapa en mötesplats för medborgaren och då är delaktighet a och o. Vi vill ha aktiva medborgare som vill vara en del av samhället. Detta gör vi genom att välkomna och möta varje medborgare utifrån att alla har resurser. Vår arbetsmetod hjälp till självhjälp gör att medborgarna tvingas vara delaktiga, då det innebär att vi stöttar individen i att växa, lära mer och känna egenmakt men också använda vår klagomålshantering och/eller att direkt fråga medborgarna och be medborgaren att tycka till om medborgarkontoret och vår verksamhet. Vi har ett ständigt pågående samtal.

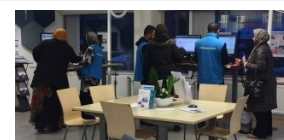
Som några exempel har vi har möblerat om, tagit in föreläsare och samverkat med föreningar på medborgarnas initiativ. Som ett resultat av vårt arbete med delaktighet ser vi nästan dagligen medborgare som tillsammans sitter framför datorn, trängs vid kopiatorn eller hjälper till med tolkning, vi har skapat en mötesplats för medborgarna.



Sammanfattning och grupppresentation från en av våra workshops.



En lättanvänd blankett som används i vår klagomålshantering.



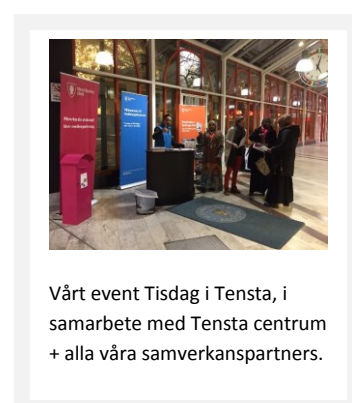
Efter ommöblering av Medborgarkontoret – där medborgaren är i fokus!

### 3. Resultat från brukarundersökningar och det vidare arbetet

Brukarenkäten från sommaren 2016 visar att 85 % av medborgaren svarar högst på service/bemötande, 77,5 % svarar högst på att vi lever upp till medborgarens förväntningar samt 87,2 % svarar högst på att de fått önskad samhällsinformation.

Resultatet visar att vi har en trogen kundkrets – så i vår analys frågade vi oss hur kan vi nå fler medborgare? Detta har gjort att vi har skapat aktiviteter för att bli mer synliga, som exempel har vi ett samarbete med Tensta centrum som vi kallar Tisdag i Tensta, vi har en filial av Medborgarkontoret i en lokal i Spånga, vi arbetar aktivt med sociala medier och vi samarbetar med Tensta bibliotek.

Vår analys har också lett till vissa förändringar, som exempel återkommande problematisering kring långa kötider fick oss att ta bort kölapparna och istället arbeta med floorwalk (ett arbetssätt som innebär att vi är rörliga på golvet och kan hjälpa fler medborgare samtidigt). En annan åtgärd var att införskaffa en fast telefon som medborgaren kostnadsfritt kan låna, detta minskar kötid då medborgaren själv sitter i telefonkö istället för vi i personalen.



## Chef-och ledarskap

### 4. Min ledarskapsidé och hur den förankras i organisationen

Att leda och styra i tider av förändring kräver att hitta ledstjärnor som får medarbetarna att röra sig mot samma mål, det är mindre viktigt hur man tar sig fram. Min ledstjärna är vår vision Ett Stockholm för alla. Min ledarskapsidé innebär att varje medarbetare ska känna sig delaktig i verksamhetsutveckling och känna till de mål vi arbetar mot, detta skapar jag främst genom dialog och genom att vara lyhörd men också genom att ställa krav och vara tydlig med ansvarsfördelning. Det finns tydliga ramar men också möjlighet att påverka. Strävan att göra rätt är överordnad rädslan att göra fel. Jag vill att mina medarbetare ska växa och få möjlighet att utvecklas, vilket jag tror bidrar till glädje och arbetslust.

Min ledarskapsidé blir känd genom att jag ständigt återkommer till vår vision, verksamhetens uppdrag och uppföljning av våra mål, jag försöker leva det jag lär. Vi arbetar mycket tillsammans kring verksamhetsfrågor och låter dialogen ta tid.

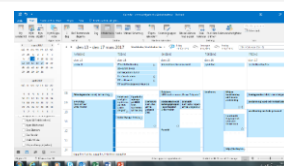
### 5. Att ständigt utvärdera och utveckla mitt ledarskap

Jag utvärderar och utvecklar mitt ledarskap främst genom dialog med chefskollegor, bollar ledarskapsfrågor med min mentor men jag ber också om feedback direkt från mina medarbetare och analyserar resultat från medarbetarenkäten. Av största vikt är att varje medarbetare känner sig respektfullt bemötta, 100 % är positiva. Jag har haft fokus på delaktighet och är nöjd med att 86 % är positiva. Förbättringspotential ser jag i att ge medarbetaren feedback där 57 % är positiva samt att vara tydligare med att hjälpa till att prioritera där 71 % är positiva. Jag försöker problematisera ledarskapsfrågor genom att titta på det utifrån olika aspekter, men också genom att våga testa och våga ompröva beslut. Jag använder mig av olika verktyg från tidigare utbildningar.

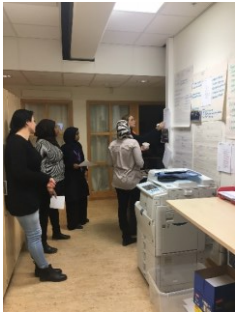
Som exempel tar jag mig tid i vardagen att utveckla mitt ledarskap genom att schemalägga tid i min kalender för reflektionstid + strategisk tid, en aktivitet jag kallar framtid, det är ett sätt för mig att stanna upp och utvärdera – gör jag rätt saker, är jag på rätt väg.



Enhetschef delar med sig av sin ledarskapsidé på vår konferens våren 2017.



Enhetschef avsätter tid i sin kalender för att arbeta med sitt ledarskap.



Måndagsmöte vid vår anslagstavla – vi sätter mål för veckan. Uppföljning på samma sätt fredagsmöte.

## 6. Medarbetarna ser sin del i måluppfyllelsen

Jag försäkrar mig om att mina medarbetare är införstådda i verksamhetens mål och syfte genom att prata om det tjugofyra-sju. Medarbetarna involveras i verksamhetsplanen och får själva sätta ord på vårt arbete, vår verksamhetsplan är en levande produkt och sitter upptejpad på en anslagstavla där vi samlas för dialog. På medarbetarsamtalet lägger jag fokus på att var och en ska se sin del i måluppfyllelsen. Resten av året går åt till uppföljning eller tjuv om man så vill.



Alla inbjuds att vara delaktiga & att bidra till föredragningslistan på våra enhetsmöten. Här är föredragningslistan på tavlan.

## 7. Skapa förutsättningar för och tillvarata engagemanget hos medarbetarna

För att ta tillvara på engagemanget hos mina medarbetare anser jag att det är betydande att låta medarbetarna vara delaktiga i verksamhetsutveckling och de processer som rör kontaktmannaskap (samverkan) och arbetssätt. Jag försöker uppmärksamma och lyfta unika talanger men vågar också ge nya utmaningar och ansvarsområden för att mina medarbetare ska kunna växa i sitt uppdrag och i sin roll. Jag älskar att se mina medarbetare utvecklas och blir så stolt att se den enskilde växa med sitt uppdrag. Som exempel har jag lämnat över ansvar till en av medarbetarna vid kortare frånvaro istället för att använda mina chefskollegor. På våra enhetsmöten sätter vi dagens föredragningslista tillsammans.

Jag vill skapa förutsättningar för var och en. Det är viktigt för mig som chef att visa att jag har ett förtroende för medarbetarna genom att tilldela ansvar utifrån kompetens och intresse. Förhoppningsvis tar det förhållningssättet också tillvara på medarbetarnas engagemang.

## 8. Lärande i organisationen och kompetensutveckling utifrån identifierade behov

För mig som chef är det värdefullt att mina medarbetare känner att de har möjlighet till kompetensutveckling på arbetsplatsen utifrån sina individuella behov inom uppdraget, där medborgarens behov styr. Under medarbetarsamtalet skapas en individuell kompetensplan och i arbetsgruppen identifieras gemensamma behov. Som exempel har vi deltagit på en relationsvåldsutbildning under våren utifrån identifierat behov.

Som en del i det kollegiala lärandet betar vi av områden på våra möten där vi kan lära av varandra, medarbetarna delar med sig då vi varit på utbildning och vi bjuder in kollegor från förvaltningen på kunskapsutbyte. Som exempel har vår konsumentvägledare haft en workshop med oss kring roliga ord såsom betalningsanmärkning, ID-kapning, inkassoavgift och skuldsanering m.fl.

För mig som enhetschef är det viktigt att mina medarbetare känner att de får kontinuerlig kompetensutveckling och har möjlighet att växa med uppdraget. Men också att vi tillåter oss att vara olika och att vi nyttjar varandras kompetens.



Kompetenspåfyllning – hur identifiera våld i nära relationer.



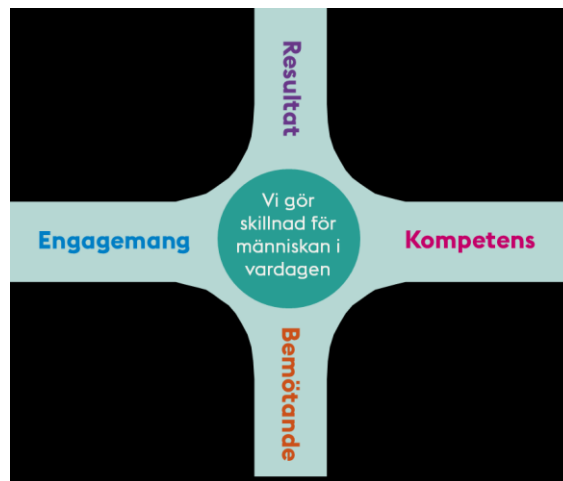
Kompetenspåfyllning – vår konsumentvägledare har workshop kring roliga ord.

## Medarbetare

### 9. Verksamhetens värdegrund och hur den förankras och hålls levande i organisationen

Förvaltningen har en gemensam värdegrund som enheten håller levande genom löpande dialog. Värdegrunden förankras i medarbetarsamtal och uppföljning.

Värdegrunden togs fram genom att en projektgrupp på förvaltningsnivå under 2013 och Rondellen skapades, en symbol som förtydligar hur arbetet på förvaltningen binds samman. Förvaltningens vision utgör navet.



Genom levande diskussioner och workshops har vi på Medborgarkontoret arbetat fram vad värdegrunden betyder för oss, nämligen:

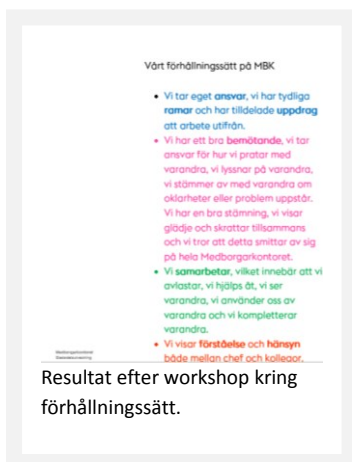
**Bemötande** - Vi visar respekt för medborgare, kollegor och oss själva.

**Resultat** - Vi är tillgängliga och ger mervärde i mötet med medborgaren och arbetar med hjälp till självhjälp

**Engagemang** - Vi står inte stilla – vi arbetar för ett Medborgarkontor i tiden!

**Kompetens** - Vi utvecklar våra kompetenser och kompletterar varandra. Alla bidrar!

Vi menar att värdegrundsarbete är en färskvara varpå vi behöver förankra den löpande genom dialog vad detta betyder för var och en. Som exempel har vi under våren haft en workshop med HR kring vårt förhållningssätt, vi behöver tillåta varandra att vara olika. Vi har också en



kompetenspåfyllning i en utbildning kallad: Jaget, laget och uppdraget – där vi resonerar kring förhållningssätt och värdegrund.

## 10. Arbetet med frågor kring jämställdhet och mångfald

På detta område ser vi stora brister. Visserligen har vi skapat ett medborgarkontor som är välbesökt, vi ser män och kvinnor, fattig och rik, ung och gammal i våra handikappanpassade lokaler. Utan att ha belägg i statistik så har vi fler kvinnor som besöker oss, trots en stor överrepresentation av män i det publika rummet i övrigt i vår stadsdel, men varför är det så? Vårt informationsutbud sträcker sig från gammal till ung och vi hör många språk talas innanför våra väggar – men arbetar vi med dessa frågor? Nja... Ett konkret exempel som vi faktiskt arbetar med i samtalet är att använda neutrala frågor såsom har du en partner, bor du tillsammans med någon, istället för att förutsätta har du en man/kvinna?

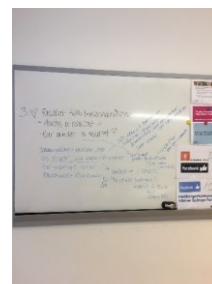
Vi har tagit del av förvaltningens interna Jämställdhets- och mångfaldsplan och vi har kunskap om att mångfald och jämställdhet är så mycket mer än detta arbete – så vi behöver lära mer! och nu håller vi på att undersöka kompetenspåfyllning som är användbar för oss i vardagen.



En liten skylt vid entrén hälsar alla välkomna till Medborgarkontoret – men vi kan göra så mycket mer.. här är vi inte nöjda

## 11. Ett aktivt medledarskap – verksamhetsutveckling är allas ansvar

Ett aktivt medledarskap handlar för oss om att vara nyfikna, att våga och vilja förändring som gynnar vår verksamhet och våra medborgare. Att vara modiga, beredda att kavla upp ärmarna och jobba med det som är problematiskt eller svårt. Vi utvärderar och ändrar om efter behov, sällan huggs rutiner i sten utan vi justerar och förfinar eftersom. Vi pratar med och lyssnar på varandra och tillåter oss att vara olika och nyttjar olikheterna i vårt arbete. Vi har fokus på vårt gemensamma mål att stärka medborgaren att känna egenmakt och tillåter vägen dit se olika ut för olika individer.



Workshop Kvalitetsutmärkelsen – för att alla ska vara delaktiga i verksamhetsutveckling, här jobbar vi med fråga 3.



## 12. Resultat och analys från den senaste medarbetarundersökningen



Vi är i stort sett nöjda med resultatet från medarbetarenkäten. Vi ser att förbättringsområden finns och vi identifierar och vågar lyfta problematik med målsättningen att tillsammans skapa och ta ansvar för en bra arbetsplats. Vi har tolkat frågorna lite olika, en del av oss har svarat på enhetsnivå en del på avdelningsnivå. Vi bryr oss, vi svarar ärligt och har en uppfattning på nästan alla frågor. Vi har tillsammans valt ut tre frågor som handlar om respekt, samarbete och arbetssituation.

Vi är absolut överens om att vi måste ha en arbetsplats där alla upplever sig **respektfullt** bemött, där är vi inte nöjda förrän alla svarar positivt. Idag svarar 57 % positivt att jämföra med 83 % förvaltningsövergripande.

Vår **arbetssituation** har vi valt ut att arbeta fokuserat med där 43 % svarar positivt att jämföra med 60 % förvaltningsövergripande. Vår analys är att mycket handlar om stress i mottagningen och en känsla av otillräcklighet när jag möter medborgare med stora behov. Vissa förändringar har vi gjort under våren såsom ett återhämtningsrum, samt skapat arbetsstationer i mottagningen för att komma åt detta – vi arbetar vidare och testar oss fram med olika arbetsmetoder.

Vi behöver varandra i teamet och det är viktigt att vårt **samarbete** fungerar. Vi tillåter varandra att vara olika och försöker vara nyfikna, vi bryr oss och vågar ta saker med varandra för att lära av och tillsammans med varandra. Mina arbetskamrater tar ett stort ansvar på vår arbetsplats svarar 29 % positivt att jämföra med 71 % förvaltningsövergripande. Vi vet vad vi behöver arbeta med, oavsett rollfördelning behöver vi ta ett gemensamt ansvar för Medborgarkontoret som helhet och inte bara då det efterfrågas eller vid en incident.

## Resultat och analys

---

### 13. Resultatet av 2016 års uppföljningar och det vidare arbetet

Vi väljer här att redovisa vårt fokusområde:

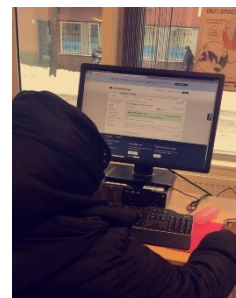
- Medborgarna har god tillgång till samhällsinformation

Uppföljning visar att medborgaren är välinformerad, känner till sina rättigheter och skyldigheter, självständighet och egenmakt ökar.

Resultatet visar att då vi sätter medborgaren i fokus, jobbar för visionen ett Stockholm för alla och enas i ett gemensamt arbetssätt är det möjligt att genomföra förändringar och nå uppsatta mål. Analysen visar att det krävs ett gediget arbete och vi behöver vara både ihärdiga och uthålliga. Inte kunde vi ana att det gick att genomföra så mycket förändringar?! Så utifrån resultatet delar vi en känsla av att allt är möjligt!

Vidare frågar vi oss: Hur kan vi ytterligare bidra till medborgare som är delaktiga, har tillit och förtroende och är samhällsengagerade?! Hur utveckla vidare ett modernt Medborgarkontor?

Under 2017 arbetar vi vidare med att nyttja vår verksamhet maximalt, jobba tillsammans och skapa tid för återhämtning för att få en hållbar arbetsplats. Vara med och bidra så att medborgaren upplever egenmakt och tillsammans med medborgaren utveckla den framtidstro vi önskar alla medborgare i Spånga-Tensta.



En medborgare som arbetar självständigt vid datorn. Detta är egenmakt!

## 14. Ekonomiska resultat samt analys och trender vi kan se

Enheten prognostiserar en budget i balans för innevarande år. Budget är lagt om 5 300 tkr, vilket vi räknar med att leverera god verksamhet för.

År	2014	2015	2016	2017
Budget	4 229 tkr	5 025 tkr	5 025 tkr	5 300 tkr
Utfall	4 064 tkr	4 879 tkr	5 979 tkr	Prognos 5 300 tkr

De senaste åren, bortsett från fjolåret, har vi redovisat ett överskott på Medborgarkontoret. Överskottet beror på att vi har haft stora sparkrav - kompetenspåfyllning har uteblivit och frånvaro på personalsidan har ej ersatts med vikarier utan verksamheten har istället stängts. År 2016 redovisade vi ett stort underskott om 954 tkr som beror på dubbla chefslöner samt konsultkostnader utifrån en speciell händelse. Analys visar att personalkostnaden är den stora posten och ska så vara, det är vi som medarbetare som bidrar till verksamhetens mål, vi använder oss av lokal, data och telefonkostnad som tillkommer, övriga kostnader såsom kaffe och pennor (ett måste för tjänstemän) är försumbara.

## Från mål till uppföljning

---

### 15. Processen och hur det gick till när vi tog fram årets verksamhetsplan

Inför arbetet med verksamhetsplanen var vi överens om att skapa en levande användbar produkt istället för en pappersprodukt som samlar damm i en bokhylla så vi lade fokus på samtalet och inte det skriftliga materialet. Vi ville ha med det viktigaste i vår verksamhet varpå vi samlades i en workshop på temat – Vi är stolta över och vill ta med följande in i 2017 + utmaningar.

Workshopen visade på följande fokusområden:

- Vi lever vår vision att bidra till ett Stockholm för alla.
- Vår arbetsmetod är hjälp till självhjälp.
- I all samhällsinformation är vårt mål att medborgaren ska vara självständig och välinformerad i allt från sina vardagsärenden till sina demokratiska rättigheter och skyldigheter.
- Den som besöker Medborgarkontoret ska känna sig välkommen, oavsett vem personen är och oavsett ärende.
- Vår utmaning är att utveckla vår budskapsformulering, samt arbeta vidare med teamkänslan, arbetssätt och skapa verktyg för dialog på kundytan.
- Vi behöver vidareutveckla ett modernt medborgarkontor med goda samarbeten som lever upp till (nya) behov i samhället.

Utifrån ovan fokusområden skapade vi därefter enhetsmål kopplade till nämndmålen. Enhetschef och en medarbetare sammanställde därefter det skriftliga.



Medborgarkontorets personal avnjuter gemensam lunch på vår konferens.

## 16. Verksamhetens mål, förväntat resultat, arbetssätt och hur vi avser att följa upp

Nedan beskrivs de 5 mål som avser vår kärnverksamhet. Vi beskriver förväntat resultat, arbetssätt och hur vi avser att följa upp. Avslutningsvis radas enhetens samtliga mål upp.

### 1. Medborgaren är välinformerad om den samhällsinformation som behövs i vardagen

#### Förväntat resultat

Medborgaren är självständig, klarar av sina vardagsärenden och har strategier för att ta del av olika typer av skriftlig information.

10 medborgare har fått grundläggande vardagsekonomisk rådgivning varje vecka.

15 medborgare har fått budgetrådgivning varje vecka.

40 medborgare har ansökt och fått skuldsanering under året.

28 medborgare har fått konsumentrådgivning varje vecka.

Kunskap om grundläggande konsumenträttslagstiftning ökar.

#### Arbetssätt

Enheten är tillgänglig via telefon, e-post, sociala medier och besök på Medborgarkontoret samt i satellitlokal Spånga center. Marknadsföring görs via månadsannonser, i våra lokaler samt i satellitlokal.

#### Samhällsvägledning

Enheten tillhandahåller samhällsinformation och arbetar med metoden hjälp till självhjälp för att stötta den enskilda i att vara självständig och att etableras i samhället. Medborgaren får stöd i att hantera sitt ärende själv. Medborgaren kan använda dator, skrivare, skanner och telefon på Medborgarkontoret. Enheten håller i enklare IT-utbildning. Enheten tar sig tid att förklara för medborgaren vad ett brev betyder, hur göra nästa gång, vem kan jag vända mig till osv. Enheten kan kommunens service och har ett välfungerande kunskapsutbyte med förvaltningens olika verksamheter. Enheten samarbetar och hänvisar till övriga instanser i samhället.

Enheten arbetar med kampanjplanering med informationskvällar och aktiviteter. Enheten arbetar med kommunikation genom affischering på lätt svenska, målgruppsanpassad och med bilder och med riktade kommunikationsinsatser mot prioriterade grupper med utgångspunkt i



Hur jobba med budskapsformulering och lätt svenska?!

lokala utvecklingsprogram. Arbetsmarknadsåtgärder riktade åt kvinnor och unga vuxna samt riktade aktiviteter till föräldralediga.

#### Budget- och skuldrådgivning

Enheten arbetar enligt stadens riktlinjer för budget- och skuldrådgivning och med konsumentverkets verktyg. Enheten erbjuder bland annat ekonomisk rådgivning, vardagsekonomi, budget, skuldinformation, information om räkningar och skuldsanering.

Utöver bokade samtal hålls aktiviteter såsom öppet hus varje tisdag samt separat tid för barnfamiljer på fredagar. Samarbete sker med också andra enheter inom förvaltningen. Förebyggande kampanjer i samarbete med jobbtorg såsom information om grundläggande vardagsekonomi.

#### Konsumentvägledning

Enheten har en rådgivande funktion, stöttar den enskilde att själv reklamera eller återlämna varor samt vid behov hjälper konsumenten att driva ärendet vidare tex allmänna reklamationsnämnden eller konsumentverket. Enheten arbetar riktat mot olika målgrupper och med uppsökande aktiviteter som tex i köpcentrum, på jobbtorg och med andra enheter inom förvaltningen och samarbetar med Rinkeby-Kista Medborgarkontor under namnet Konsument Järva.

#### Uppföljning

Telefonmätning görs på tillgänglighet. Mätning av antal individer som nås via sociala medier. Statistik redovisas i T1, T2 och VB, konsumentvägledaren ansvarar. Brukarenkät genomförs och statistik redovisas i T1, T2 och VB, Budget- och skuldrådgivare ansvarar. Enhetsmålen uppfyllelse redovisas i VB, enhetschef ansvarar.

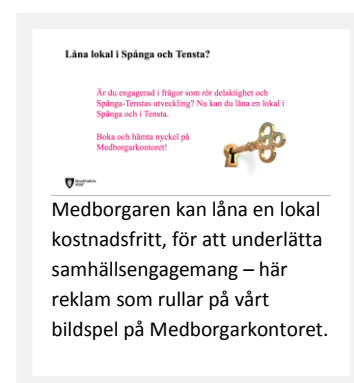
## 2. Medborgaren är välinformerad om sina demokratiska rättigheter och skyldigheter.

#### Förväntat resultat

Medborgaren är välinformerad om hur hen kan påverka sin stadsdel. Fler inkomna medborgarförslag under 2017 jämfört med 2016.

#### Arbetsätt

Enheten arbetar med att tillhandahålla information om medborgarförslag och kommunicerar delaktighet och valdeltagande. Enheten informerar också om hur man felanmäler stadsdelens utemiljö. Enheten skapar förutsättningar för medborgarnas engagemang genom att kostnadsfritt låna ut satellitlokaler. Enheten har ökat samarbete inom avdelningen med de som arbetar i kontakt med medborgarna tex medborgarvärdar, projektanställda inom OVe, fältare och fritidspersonal. Enhetens arbete bidrar på så sätt att Stockholm är en tillgänglig stad för



alla.

Enheten skapar delaktighet och bygger tillit i varje möte med medborgaren genom att vara närvarande på dagligbasis. Enheten har fokus på samtal som eventuellt avslutas med en informationsbroschyr. Målsättningen är att medborgaren ska veta att det är hit hen kan vända sig med sina frågor men också vid en eventuell kris.

Medborgarkontoret utgör ett demokratinav tillsammans med övriga avdelningen, arbetet hålls ihop av utvecklingsstrateg som håller i veckoavstämning för gemensamt arbete utifrån lokala utvecklingsprogrammet.

### Uppföljning

Enheten tar del av uppföljningen som görs inom lokala utvecklingsprogram. Medborgarna tillfrågas via enkät/intervju/samtal om de har kännedom om hur påverka sin stadsdel, detta redovisas i VB. Redovisa antal inkomna medborgarförslag i VB, utsedd medarbetare ansvarar.

### 3. Medborgaren känner sig välkommen på Medborgarkontoret

#### Förväntat resultat

Medborgaren får ett gott bemötande på Medborgarkontoret.

#### Arbetsätt

Enheten arbetar för att synliggöra mänskliga rättigheter och FNs barnkonvention.

Enheten har som målsättning att öka tillit och förtroende för förvaltningen och samhället i stort genom att arbeta med bemötande i varje möte med medborgaren, ambitionen är att alla ska känna sig välkomna på Medborgarkontoret.

Enheten arbetar med feedback från medborgarna och med klagomålshantering.

### Uppföljning

Brukarenkät och klagomålshantering genomförs och redovisas i VB, enhetschef ansvarar.

### 4. Medborgaren är välinformerad om det som händer i stadsdelsområdet

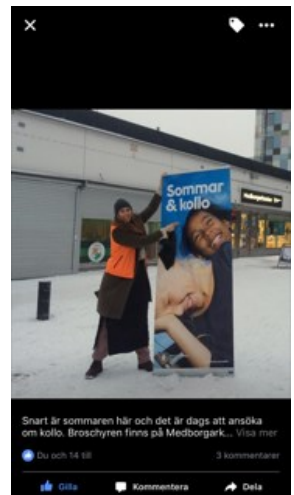
#### Förväntat resultat

Medborgaren är välinformerad om marknader, kampanjer och aktiviteter som pågår i stadsdelen.

#### Arbetsätt



Vi deltar på Osynlig utställning, en kompetenspåfyllning – en bra övning att känna på hur viktigt bemötande kan vara då jag får prova på att vara blind, andra sinnen förstärks (!) – vi drog paralleller till hur viktigt bemötande dvs tonläge, leende och kroppsspråk kan vara då jag som språksvag besöker Medborgarkontoret.



Vi använder Facebook för att nå medborgarna med information om kollo, här mitt i snön!

Enheten tillhandahåller information och samtalar med medborgaren om de aktiviteter som pågår i stadsdelen, tex marknader och hur man kan söka kollo, feriejobb eller fritidsaktiviteter. Enheten arbetar tillsammans med stadsdelsutveckling med kampanjer över året utifrån tre huvudteman: trygghet, barn och ungas livsvillkor samt delaktighet. Övrigt kampanjarbete sker utifrån samarbete med övriga förvaltningen och samverkanspartners i ett så kallat kontaktmannaskap.

#### Uppföljning

Medborgarna tillfrågas via enkät/intervju/samtal om de har kännedom om aktiviteter i stadsdelen, detta redovisas i T1, T2 och VB. Ansvarig utsedd samhällsväglare.

#### 5. Medborgaren är välinformerad om förvaltningens verksamheter riktade mot barn och unga

#### Förväntat resultat

Medborgaren är välinformerad om hur förskolan fungerar och hur den gynnar barnet.

Medborgaren är välinformerad om vart i förvaltningen man kan vända sig för stöd från förvaltningen.

#### Arbetsätt

Enheten samarbetar med avdelningen för förskola och deltar med informationsspridning på olika kampanjer och aktiviteter. Enheten informerar föräldrar om hur vårdnadshavaren kan engagera sig i sitt barns förskola. Enheten tillhandahåller information och samtalar med vårdnadshavare om förskolan och dess positiva inverkan på barnen. Enheten har grundläggande kunskap om förskolorna, om avgift och kösystem. Enheten information om öppna förskolan. Enheten hänvisar föräldrar till socialtjänsten då de uttrycker oro för sina barn.

Enheten har grundläggande kunskap om förvaltningens verksamheter och hur individen kan bli självförsörjande, vi samarbetar med jobbtorg och arbetsförmedlingen. Enheten har kunskap om hur identifiera relationsvåld. Enheten kan länka vidare till psykiatrin, personligt ombud, sociala insatsgruppen, socialtjänst och missbruksvård för mer stöd.

Enheten har grundläggande kunskap om hur motverka hyresskulder och vräkning.

#### Uppföljning

Medborgarna tillfrågas via enkät/intervju/samtal om de har kännedom om förskola och om förvaltningens övriga verksamheter, detta redovisas i VB. Ansvarig utsedd samhällsväglare.

Övriga enhetsmål:

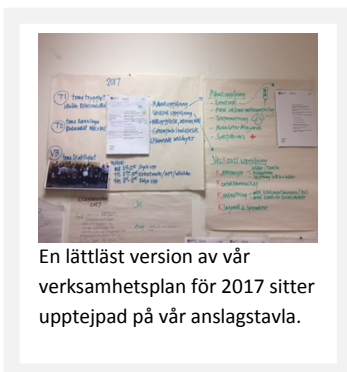


Barnen är vår framtid – vår erfarenhet är att utgå från barnen vill nästan alla medborgare engagera sig!



6. Medborgaren är välinformerad om hur man söker bostad och om bostadsmarknaden
7. Medborgaren är välinformerad om olika fritidsaktiviteter
8. Enheten är resurssnål och vilar på en ekologiskt hållbar och kemikaliesmart grund
9. Enheten har en gemensam bild av uppdraget, samarbetar med varandra och bidrar till verksamhetsutveckling för att nå verksamhetens mål.
10. Enheten har en god arbetsmiljö
11. Enheten utvecklar ständigt kompetens utifrån behov
12. Enheten arbetar aktivt för jämställdhet, jämlikhet och mångfald samt är fri från diskriminering på grund av kön.
13. Enheten har god ekonomisk medvetenhet och bidrar till en budget i balans

## 17. Planering för årets uppföljning



Planering för årets uppföljning är fastställd i verksamhetsplanen, som innefattar budget och uppföljning. I vår ambition att skapa en verksamhetsplan som verkligen används för årets uppföljning har vi tapetserat en hel anslagstavla med årets uppföljning. Ett kort morgonmöte hålls måndag och fredag då vi går igenom planering respektive uppföljning för innevarande vecka men också planering för kommande aktiviteter. Sammanställning av veckouppföljningarna görs månadsvis på vårt enhetsmöte. Större uppföljning görs i samband med T1, T2 och VB, då vi sammanställer skriftligt med den dagliga uppföljningen till grund i stadens styrsystem ILS.

Löpande lägger vi till och drar ifrån utifrån behov i verksamheten alltid till gagn för medborgaren. Som exempel har vi lagt till veckovis uppföljning på klagomål och synpunkter – för att verkligen få in medborgarens röst i våra morgonmöten.

# Resursanvändning

## 18. Verksamhetens resurser används effektivt

Våra resurser använder vi effektivt genom att i stadsdelens lokal ha skapat en mötesplats för medborgaren, här känner många medborgare ett ägandeskap. Medborgaren arbetar självständigt eller med visst stöd på våra datorer, skanner, kopiator, arbetsstation eller telefon. Vi tar tillvara på medarbetaren och dennes kompetens genom att överinformera medborgaren vi möter dvs informerar om sådan hen inte frågar om, som exempel ser vi en förälder med ett litet barn passar vi på att informera om öppna förskolan eller medborgaren med knappa ekonomiska resurser får information om fondmedel. Vi bestämmer gemensamt fokus i samtalet som exempel informerar vi om fritidsaktiviteter inför och under påskveckan. Vi nyttjar varandras kompetens genom att bolla med en kollega eller att samarbeta i ett komplext ärende, då vi är bra på olika saker. Kring budget- och skuldrådgivning och konsumentvägledning samarbetar vi med grannstadsdelens medborgarkontor. Vi kan nyttja hela förvaltningen, ja faktiskt samhället i stort, genom att länkar vidare medborgaren till rätt instans.

Vi nyttjar vår lokal genom att använda den på olika sätt, vi arbetar sida vid sida med medborgaren men det är också vår arbetsplats där vi arbetar tillsammans med våra samverkanspartners. Ibland har vi stormöte och informerar föreningar eller har föreläsning. För att få ett hållbart arbetsliv har vi skapat ett återhämtningsrum där medarbetaren kan gå undan och fylla på med ny energi. Återhämtningsrummet kan också fungera som samtalsrum.



Medborgarkontoret är en mötesplats, här jobbar medborgaren sida vid sida med samhällsvägledare. Samtidigt pågår anhörigkväll med information från jobbtorg.



Vi har skapat ett återhämtningsrum – för ett hållbart arbetsliv.



Vi nyttjar stadsdelens månadsannons i lokaltidningen med information om Medborgarkontoret och våra event.



Tisdag i Tensta, här arbetar vi sida vid sida med våra kollegor på avdelningen men också med samverkanspartners här bussbolaget som kör SL-bussar i området.

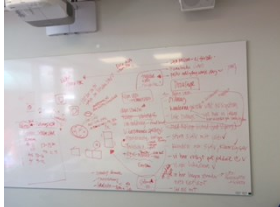


Anhörigkväll som vänder sig till unga vuxna utan arbete/studier, här information från jobbtorg .

## Utveckling

---

### 19. Verksamhetsutveckling utifrån våra analyser av uppföljning och resultat



Anteckningar från vår konferens då vi arbetade med Medborgarkontorets drömscenario och därefter tog fram aktiviteter som leder oss mot målet.

Vi arbetar med verksamhetsutveckling genom att diskutera och analysera resultat och uppföljning. Vi är modiga! Vi vågar testa nytt och prova olika metoder som vi därefter utvärderar, justerar eller jobbar vidare med. Vi försöker alltid att utgå från medborgarens perspektiv men också se vår del i det hela för att få till hållbara och effektiva sätt att jobba. Då vi diskuterar går vi sällan in i ältande utan är ett team som arbetar lösningsfokuserat, som exempel på vår konferens då arbetade vi utifrån drömscenario – hur vill vi ha det? Och kunde därefter sätta till aktiviteter som leder mot det önskade målet.

Det pågår en ständig verksamhetsutveckling då vi bollar med varandra, tänker högt tillsammans och vågar testa nytt. Vi vågar också arbeta på våra brister och vänder oss till medborgaren för att undersöka hur vi kan bli bättre. Medborgarens åsikter spelar roll. Vi tar gemensamt ansvar och lyfter klagomål och synpunkter och gör vissa förändringar utifrån önskemål från medborgaren.

### 20. Att identifiera och minimera risker och sårbarhet i vår verksamhet

Medborgarkontorets sårbarhet är främst personaltillgången. Vi är en publik verksamhet och vet aldrig hur en dag kommer att se ut, hur många besökare kommer vi ha, vilka behov kommer uppstå, vilka ärenden osv. För att minimera sårbarhet planerar vi frånvaro då det är möjligt. Vi har morgonmöte varje måndag, där vi planerar veckan, sätter gemensamt fokus och prioriterar utifrån resurser och behov vi känner till.

Kötid är en annan sårbarhet, för att minimera köbildning, långa kötider har vi tagit bort kölapparna, medborgaren får arbeta själv och vi kan hjälpa flera medborgare samtidigt, vi kan också boka in medborgaren på separat tid då vi ser ett behov. Vi arbetar aktivt med att bekräfta medborgaren att vi ser dig och att vi snart kommer möta upp, även då vi är sysselsatta med annat. Vi är också tydliga med förväntningar på vad vi kan göra på medborgarkontoret, vårt uppdrag och hänvisar medborgaren vidare till samhällets andra aktörer. Inga språkköer förekommer utan samhällsväglare hjälper oavsett språk, vi är alla kompetenta.

Vi arbetar med god tillgänglighet. Vi har utökat våra öppettider och stänger inte verksamheten bortsett från röda helgdagar. Vilket minimerar risk att medborgaren hamnar i ytterligare bekymmer utifrån att inte handskas med sitt ärende omgående.

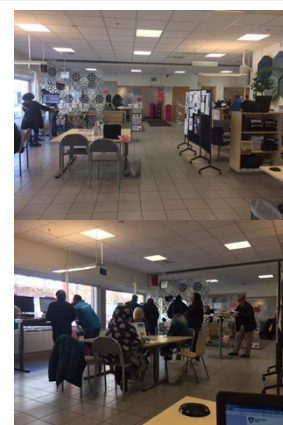
## 21. Verksamhetens styrkor och svagheter, möjligheter och hot. Hur vi använder denna kunskap för att utvecklas ytterligare

**Styrkor** är att medborgarna söker sig till Medborgarkontoret, man känner tillit och förtroende och upplever att man får stöd och hjälp och ett gott bemötande. Vi använder detta genom att lyfta in medborgarnas röster i att påverka vår verksamhet. Som exempel har vi möblerat om i vår lokal och vi har IT-pedagog från jobbtorg en eftermiddag i veckan utifrån medborgarnas behov och önskemål.

**Svagheter** är att vi har svårt att planera vår verksamhet. Vi har en kundintensiv miljö där den ena dagen inte är den andra lik varpå vi behöver vara flexibla men samtidigt hålla fast i strukturen. Som exempel träffas vi kort inför varje arbetspass för att strukturera upp dagen så gott det går. Att vara förberedd på det oförutsägbara helt enkelt.

**Möjligheter** är att vi är förändringsbenägna, vi har ett sug efter att förbättra och delar en vilja att utvecklas och vi är modiga. Det använder vi genom att vi vågar testa nytt, vi gör om och gör ständiga justeringar och förbättringar. Som exempel har vi skapat arbetsstationer för att skapa struktur och komma åt stress i vår arbetsmiljö.

**Hot** är ryktet som finns om vår verksamhet framförallt internt, att här stämplas bara blanketter man behöver ingen direkt kompetens. Här jobbar vi stenhårt på att värna vårt varumärke och höja status på vårt viktiga jobb. Som exempel arbetar vi med kontaktmannaskap med övriga förvaltningen för att få till ömsesidigt samarbete.



Vår kundintensiva miljö är oförutsägbar. Ovan foto från tisdag respektive torsdag samma vecka i april. Vårt Medborgarkontor har verkligen olika skepnader

## 22. Att dela goda exempel och lära av varandra för att utveckla verksamheten

Vi delar goda exempel genom storytelling, vi delar med oss till varandra av det vi är med om. En av kollegorna sammanställer goda exempel i ett dokument och vi har också inbokade tillfällen varje månad med Uppskattande intervju – en intervjuform för att få syn på allt bra arbete vi gör. Vi tar emot studiebesök och varje termin har vi nätverksmöte med stadens medborgarkontor och där delar vi med oss, som exempel på vårt senaste nätverksmöte så delade vi med oss om vår arbetsmetod hjälp till självhjälp.

