

Handläggare
Lovisa Nerbrant
Telefon: 08-508 20 007

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd
2019-10-24

Uppföljning av medborgarkontorets verksamhet

Förvaltningens förslag till beslut

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner rapporten.

Anders Carstorp
Stadsdelsdirektör

Kersti Tagesson
Tf. avdelningschef

Sammanfattning

Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd har ett medborgarkontor som är beläget dels i Rågsved och dels i förvaltningshusets reception¹ som ligger i Slakthusområdet intill Globen.

Medborgarkontoret har sedan hösten 2017 erbjudit samhällsvägledning om kommunal och offentlig service.

Antalet besökare på medborgarkontoret har ökat markant sen det öppnade. Under 2017 var det i genomsnitt 250 besök per månad, under 2018 i genomsnitt 531 besök per månad och hittills under 2019 har det varit 952 besök per månad.

Medborgarkontoret når idag många som är nyanlända men verksamheten kan utvecklas för att nå fler grupper. Förvaltningen avser därför utreda framtida utformning av verksamheten.

Bakgrund

Medborgarkontoret i Rågsved öppnade i augusti och med en officiell invigning september 2017. Sedan våren 2018 finns också en samhällsvägledare i förvaltningshusets reception. Medborgarkontoret har sammantaget tre samhällsvägledare.

¹ Medborgarkontorets samhällsvägledare finns både i kontoret i Rågsved och i förvaltningshusets reception.

Ett uppdrag i verksamhetsplan 2019 för Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd är att medborgarkontorets verksamhet ska följas upp.

Ärendet

Medborgarkontorets samhällsvägledare svarar på alla typer av frågor om kommunal och offentlig service. Besökarna kan bland annat få stöd i att fylla blanketter, förstå information från myndigheter, söka eller byta till förskola och skola. En kväll i veckan erbjuder kontoret i Rågsved även juridisk rådgivning via en ideellt arbetande jurist.

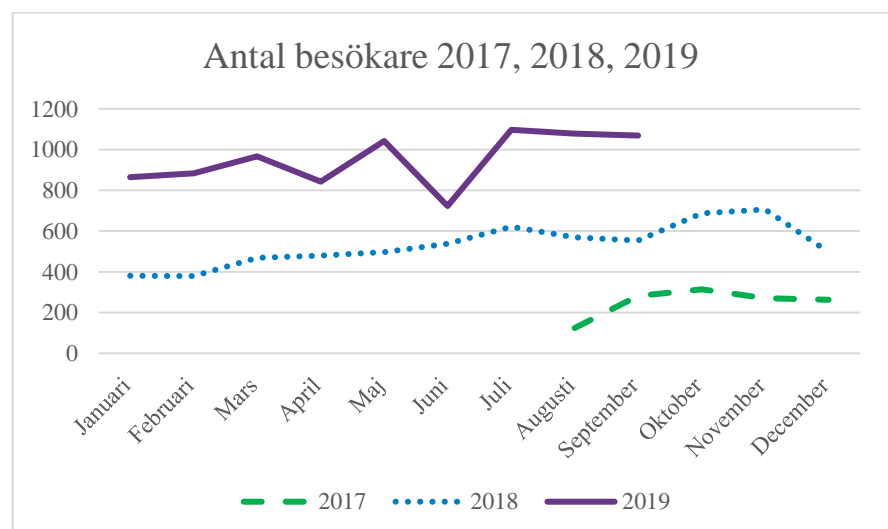
I medborgarkontorets regi finns tre samhällsvägledare, två som bemannar kontoret i Rågsved och en som bemannar kontoret i förvaltningshuset. Sedan början av 2019 har medborgarkontoret också en s.k. IT-värd som är en ungdomsanställning via Jobbtorg.

Medborgarkontoret har öppet alla vardagar, såväl i Rågsved som i förvaltningshuset. På onsdagar har kontoret i Rågsved kvällsöppet.

Statistik över besökare

Sedan öppnandet 2017 har statistik förts över antal besökare, typ av ärende med mera.

Antal besökare har ökat kraftigt sedan medborgarkontoret öppnande. Snittantalet per månad fördubblades från 2017 till 2018. År 2019 visar trenden på en fortsatt ökning.



Under 2017 skedde i genomsnitt 250 besök per månad. Detta har ökat 2018 till i genomsnittet 531 per månad. Under 2019 har

ökningen fortsatt och är nu uppe i 952 besök i genomsnitt per månad.

Under månader där det varit många helgdagar och/eller semesterperioder, exempelvis i december 2018 och juni 2019 är besöksantalet betydligt mindre.

Under 2019 har cirka 24 procent av besöken skett i förvaltningshusets reception och övriga på medborgarkontoret i Rågsved. Hittills under 2019 har 84 procent av besökarna varit mellan 30-64 år och 11 procent har varit mellan 19-29 år. Något större andel av besökarna är kvinnor.

År	Kvinnor	Män
År 2017	59%	41%
År 2018	55%	45%
År 2019	55%	45%

Majoriteten av medborgarkontorets besökare bor i stadsdelsområdet. Cirka 10 procent av besökarna kommer antingen från andra stadsdelsområden, kranskommuner eller vill inte uppge var de kommer ifrån. I Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsområde är Rågsved den stadsdel som står för största delen (40 procent).

Från och med januari 2019 finns även kategorin ”boende för nyanlända” med som geografiskt område i uppföljningen. Syftet är att kunna följa i vilken utsträckning förvaltningen når dessa. I januari 2019 var 41 av besöken från personer som bor i förvaltningens genomgångsbostäder. I juli var samma siffra strax över 100. Ökningen har skett tämligen jämt över våren. Under 2019 har cirka 35 procent av besöken från boende i genomgångsbostäderna skett i förvaltningshusets reception och övriga 65 procent på kontoret i Rågsved. Detta i jämförelse med helhetsbilden där 24 procent av besöken sker i receptionen och 76 procent på kontoret i Rågsved.

Ärendetyper

De vanligaste ärendetyperna både 2018 och 2019 är i fallande skala:

- digital hjälp
- hjälp med att kopiera/skriva ut/scanna
- information²

² Ärendetypen ”information” kan handla om att en besökare behöver hjälp att förstå en process, exempelvis om hur inkomster från försäkringskassan påverkar försörjningsstöd.

- hjälp med processen kring försörjningsstöd (så som att förstå beslut, information om hur ansökan går till, hjälp med att fylla i ansökan)
- Frågor kopplade till försäkringskassan.

Digital hjälp utförs ofta i kombination med ett annat ärende. En person som exempelvis får hjälp med ett ärende gällande försäkringskassan behöver ofta även digital hjälp. Det är en starkt bidragande orsak till att digital hjälp den vanligaste ärendetypen.

Mängden ärendetyper för medborgarkontoret påverkas av omvärldsfaktorer. Till exempel medförde en förändring vad gäller arbetsförmedlingens tillgänglighet våren 2019 en fördubbling av ärenden från april till maj i kategorin ”arbetsförmedlingen”.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för kultur, fritid och demokrati.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Samhällsvägledning ska vara tillgänglig för alla som behöver och är boende i Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsområde. En grupp som medborgarkontoret även når är föräldrar till unga vuxna som varken arbetar eller studerar.

Medborgarkontoret skulle också kunna göra en större insats i arbetet med nyanlända.

I dagsläget har stadsdelsområdet fyra genomgångsbostäder för nyanlända/etableringsboenden, Hallvägen, Örby, Årsta och Dalen och i vinter öppnar ytterligare ett i Hagsätra. Sammantaget rör det sig i dagsläget om cirka 1 000 individer.

Medborgarkontoret har redan idag uppmärksammat ett behov hos målgruppen nyanlända kring orientering i svenska samhället och behovet av att förstå sina rättigheter och skyldigheter. Genom tidigt stöd med att förstå samhället kan etableringen ske fortare.

Förvaltningen avser utreda framtida utformning av verksamheten. Detta innefattar bland annat hur verksamheten kan utformas för att fler ska kunna delta i exempelvis föräldragrupper och andra kvällskurser för nyanlända.