



Handläggare: Karin Wallander  
Telefon: 08-508 25 023

Till  
Socialtjänstnämnden

## **Maria Ungdom On-line**

Införande av en webbaserad stöd- och rådgivningstjänst

### **Förslag till beslut**

Socialtjänstnämnden beslutar att godkänna anmälan.

Dag Helin

Rita Kahn

Eddie Friberg

### **Sammanfattning**

Servicen till stadens invånare ska bli bättre, bland annat med hjälp av e-tjänster som ska göra kontakten med stadens verksamheter enklare. Invånarna ska lätt komma i kontakt med Stockholms stad på det sätt som passar dem bäst.

För att bättre kunna möta barns och ungdomars behov och snabbt fånga upp de som behöver socialtjänstens stöd utvecklar nu förvaltningen en e-tjänst för målgruppen – ”Maria Ungdom on-line”.

## Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom kansliavdelningen i samverkan med berörd avdelning.

## Maria Ungdom On-line

Servicen till stadens invånare ska bli bättre, bland annat med hjälp av e-tjänster som ska göra kontakten med stadens verksamheter enklare. Invånarna ska lätt komma i kontakt med Stockholms stad på det sätt som passar dem bäst. Staden satsar drygt 650 miljoner kronor på olika e-projekt och arbetet med detta samordnas av stadsledningskontoret inom ramen för e-tjänstprogrammet.

En prioriterad målgrupp bland stadens invånare är barn och ungdomar som behöver stöd och rådgivning. Maria Ungdom har idag en rådgivningstelefon dit ungdomar kan ringa och ställa frågor om droger mm till en socialsekreterare. Rådgivningstelefonen fyller en viktig funktion och många, både föräldrar och ungdomar, ringer dit för att få råd och hjälp.

Digitaliseringen i samhället innebär att socialtjänsten måste utveckla nya kanaler för att bättre nå barn och ungdomar på deras egna arenor. Internet är idag den mest naturliga kanalen för ungdomar när det gäller att söka information eller att kommunicera med omvärlden. Via Internet är ungdomar vana att snabbt få svar på sina frågor eller bli hänvisad vidare.

För att bättre kunna möta barns och ungdomars behov och snabbt fånga upp de som behöver socialtjänstens stöd utvecklar nu förvaltningen en e-tjänst för målgruppen – ”Maria Ungdom on-line”. Maria Ungdom har med sin långa erfarenhet och kompetens inom området stora möjligheter att utveckla en e-tjänst som kan erbjuda kvalificerat stöd och rådgivning till barn och ungdomar. Till e-tjänsten ska det kopplas en möjlighet för ungdomar att boka tid för samtal på Maria Ungdom.

Maria Ungdoms ambition är redan idag att tillgängligheten ska vara hög och att det ska vara en ”låg tröskel” för ungdomar in i verksamheten. En e-tjänst av detta slag skulle ytterligare öka tillgängligheten genom att ge ungdomar möjligheten att ställa frågor eller boka tid för samtal när som helst på dygnet. Erfarenheter visar också att det många gånger är lättare att ställa besvärliga eller känsliga frågor på detta sätt än genom ett telefonsamtal.

E-tjänsten Maria Ungdom on-line kan utvecklas inom den befintliga webbplats Stockholm. Förvaltningen avser att ansöka om medel ur stadens e-tjänstprogram för en projektanställd socialsekreterare under ett år samt för kostnaderna att utveckla tjänsten. Uppdraget för den projektanställda socialsekreterare blir, förutom att utveckla e-tjänsten och svara på frågor, att marknadsföra tjänsten samt att följa

upp de frågor som kommer in och analysera de trender som frågorna visar. Maria Ungdom on-line ska vara nära knuten till ungdomsjouren.

### **Nätverk**

Sedan 2005 finns ett samverkansprojekt mellan Söderorts polismästardistrikt, SL och stadsdelsförvaltningarna i Söderort. Lugna Gatan och ordningsvakter från säkerhetsbolaget G4S har deltagit genom SL. Det huvudsakliga, övergripande målet är att effektivisera det brottsförebyggande arbetet genom att samordna befintliga resurser på ett ändamålsenligt sätt och vid behov styra resurser till rätt platser.

En utvärdering av projektet har genomförts av Precens och bedömningen var att det är väl motiverat att verksamheten fortsätter. Av utvärderingen framgår att grundidéerna bakom Nätverk Söderort väl motsvarar stadens riktlinjer för brottsförebyggande arbete. Vidare att samverkan av detta slag är särskilt viktig för upptäckt av minderåriga i riskzon och med behov av stöd från samhället. Nätverk Söderort är numera permanentad.

Nätverk Söderort har en hemsida [www.natverksoderort.se](http://www.natverksoderort.se) där de deltagande parterna kommunicerar och samverkar. Hemsidan administreras idag av SL. Ungdomsjourens chef deltog den 21 april 2008 i ett möte om Nätverk Söderort. Vid detta möte diskuterades bl a en utvidgning av nätverket till att omfatta hela staden.

Förvaltningen föreslår att Nätverk Söderort utvecklas till att omfatta hela staden och att ansvaret för nätverkets webbplats flyttas över till Stockholms stad. Detta är också ett önskemål från de deltagande parterna. Förvaltningen avser även här att ansöka om medel ur stadens e-tjänstprogram för att utveckla ett Nätverk Söderort för hela staden