



Handläggare: Michael Frejd
Telefon: 08-50803254

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Utveckling av Medborgarkontoret i Spånga-Tensta

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner medborgarkontorets nya inriktning.

Maria Häggblom

Stadsdelsdirektör

Sammanfattning

1 mars 2011 flyttar Skatteverkets och Försäkringskassans Servicekontor från lokalerna i Tensta och etablerar sig i Kista. Flytten av Servicekontoret innebär att samverkansfördelar gällande personal och materiella resurser går förlorade.

För att garantera Medborgarkontorets öppethållande och samhällsservice behövs ett utökad formellt samarbete med förvaltningens olika verksamheter samt med fastighetsägare, myndigheter/organisationer.

Förvaltningen söker inom projekt Järva rent och snyggt extra medel från Järvalyftet för att anställa ett antal medborgarguider/linkworkers som knyts till Medborgarkontoret och stadsdelens trygghet och trivselsarbete.

Bakgrund

Medborgarkontoret i Spånga-Tensta är beläget mitt i Tensta centrum och har funnits sedan 1997. Här har Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning och statliga myndigheter samverkat i gemensamma lokaler fram till mars 2011. 1 juni 2009 öppnade Skatteverket tillsammans med Försäkringskassan ett servicekontor i Tensta. På servicekontoret har medborgare fått hjälp med alla ärenden som



Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten hanterar. Den 1 mars 2011 flyttar Servicekontoret till nya lokaler i Kista.

Förvaltningen har gjort en risk och sårbarhetsanalys på vilket sätt Servicekontoret flytt kan komma att påverka Medborgarkontoret.

- Medborgarkontoret kommer i nuvarande form ha för lite personal för att garantera service och öppethållande. Idag består personalen på Medborgarkontoret av 3 samhällsväglare, städmästare och en skuld- budgetrådgivare, som fn. är vakant
- Det finns en risk att boende i området reagerar negativt på Servicekontorets flytt och att det påverkar förtroendet för myndigheters arbete.

Medborgarkontoret idag

Till Medborgarkontoret vänder sig boende för att få hjälp till självhjälp i form av samhällsvägledning, konsumentvägledning samt budget- och skuldrådgivning.

Genom samhällsväglarna kan enskilda få hjälp med att få kontakt med andra verksamheter inom förvaltningen, tolka deras besked, fylla i blanketter, överklaga beslut m.m. Av samhällsväglarna kan enskilda också få hjälp med konsumenträttsliga frågor. Via medborgarkontorets budget- och skuldrådgivaren får boende hjälp med alla de frågor som rör budget- och skuldfrågor. Det kan vara hjälp inför skuldsanering och efter beslut om skuldsanering, hjälp i kontakten med andra myndigheter som t.ex. kronofogdemyndigheten eller skattemyndigheten m.m.

Medborgarkontoret erbjuder även andra verksamheter i förvaltningen att göra reklam för sina tjänster samt ha medarbetare på plats vid vissa tidpunkter som t.ex. Förskola och Fritid som varje tisdags- och torsdagseftermiddag finns på plats för att svara på köfrågor och annat som hör till verksamheten. Varje onsdagseftermiddag erbjuder en privat advokatbyrå kostnadsfri tidsbegränsad juridisk rådgivning till boende i stadsdelen i Medborgarkontorets lokal.

Medborgarkontoret strävan är att aktivt förbättra servicen till medborgarna genom att utveckla och hitta nya samarbetsformer med andra organisationer både inom den privata och offentliga sektorn.

Fel! Ingen text med angivet format i dokumentet.

Box 4066, 163 04 SPÅNGA. Fagerstagatan 15
Telefon 08-50803000. Fax 508 03 429
stadsdelsnamnden@spanga-tensta.stockholm.se



Verksamhetsstyrning

Följande mål och åtaganden i verksamhetsplanen 2011 styr Medborgarkontorets arbete;

KF:s inriktningsmål 1

Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

Nämndmål

Boende, besökare och verksamma i stadsdelsområdet upplever att det är attraktivt, välskött och tryggt.

Enhetens åtagande

- Genom projektet Järva Rent och snyggt organisera städning och bo-skola i samverkan med områdets föreningar.
- Implementering, uppföljning och utveckling av den lokala handlingsplanen för det brottsförebyggande arbetet
- Vidareutveckla medborgarkontoret att bli samlingsplats för stadsdelens trygghet och trivselsarbete

KF:s inriktningsmål 2

Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Nämndmål

Medarbetarna deltar aktivt i, och ansvarar för, att utveckla verksamheterna enligt Vision 2030 och utnyttjar möjligheter till inflytande och delaktighet.

KF:s inriktningsmål 3

Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

Nämndmål

De stödjande processerna underlättar för kärnverksamheterna

Enhetens åtagande

Utveckling av Medborgarkontoret - Vision 2030

Förvaltningen föreslår att komplettera nuvarande service på Medborgarkontoret med ett antal nya ämnesområden. Personal från stadsdelsförvaltningens olika enheter finns på plats vissa tider och svarar på frågor gällande:

- Stadens E-tjänster
- Färdtjänst
- Brukarenkäter

Fel! Ingen text med angivet format i dokumentet.

Box 4066, 163 04 SPÅNGA. Fagerstagatan 15
Telefon 08-50803000. Fax 508 03 429
stadsdelsnamnden@spanga-tensta.stockholm.se



- Klagomål och synpunkter från boende
- Stadsdelens föräldrarbete inom föräldrakraft, Familjecentralen
- Inlämnande av blanketter till socialtjänsten
- Frågor runt faderskap
- Frivilliga krafter/föreningsaktiviteter
- Utställningar, exempelvis resultat Tenstadialogen

Medborgarkontoret blir också samlingsplats för stadsdelens trygghet och trivselarbete, en del i denna utveckling är att stadsdelens BRÅ-samordnare blir enhetschef för Medborgarkontoret.

En viktig komponent i stadsdelens trygghetsarbete är samverkan med ideella föreningar/organisationer bl.a. med Grannstöd Spånga-Tensta, föreningar som deltar i Nattvandring samt projektet Järva rent och snyggt. Under 2011 söker förvaltningen extra medel från Järvalyftet för att tillsammans med Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning utveckla Järva Rent och snyggt. Om ansökan beviljas kommer ett antal medborgarguider/linkworkers att anställas vid Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning. I Rinkeby/Kista finns det sedan tidigare en modell med 4 medborgarvärdar i respektive Rinkeby och Husby, dessa värdar finansieras gemensamt av bostadsbolagen och stadsdelsförvaltningen.

Vision 2030

Det nya gränsöverskridande samarbetet skapar förutsättningar att höja servicenivån på samhällsservicen till stadsdelens medborgare ytterligare för att därmed öka tillgängligheten, fördjupa demokratin och öka effektiviteten av stadsdelsförvaltningens olika tjänster. Detta skapar förutsättningar för att i större utsträckning inkludera våra medborgare i vårt lokalsamhälle.

Vår vision är att;

”Spånga-Tensta ska ha de mest delaktiga och företagsamma medborgarna i hela Stockholm år 2030”

Fel! Ingen text med angivet format i dokumentet.

Box 4066, 163 04 SPÅNGA. Fagerstagatan 15
Telefon 08-50803000. Fax 508 03 429
stadsdelsnamnden@spanga-tensta.stockholm.se

www.stockholm.se