

Tjänsteskrivelse gällande ambitionsnivå för service till kommunmedborgare

Bakgrund och problembild

AMI och IFO är två enheter i kommunen som möter många av kommunens medborgare. Majoriteten av dem är människor som befinner sig i utanförskap och av olika anledningar är resurssvaga och i behov av stöd. Många har av olika anledningar svårigheter i att förstå och använda sig av de IT-baserade informations- och inrapporteringskanaler som statliga myndigheter ofta erbjuder som enda kontakt. Därutöver har många svaga ekonomiska möjligheter och/eller svårt att förena sysselsättning/arbete med busstider som gör att det blir väldigt kännbart att åka till Östersund där några av de vanligaste myndigheterna har närmsta besöksmöjlighet.

För individer som på grund av okunskap, oförmåga och/eller språkförbistringar inte kan tillgodogöra sig eller går miste om viktig information då de inte kan ta del av eller uppfylla sitt ansvar gentemot de myndigheter som de behöver stöd eller kontakt med, får detta ofta stora konsekvenser såväl för individen som för kommunens socialtjänst. Ofta rör det sig om att individen ska lämna eller rapportera in uppgifter eller utföra sin del av de ofta villkorade insatser som de behöver för sin försörjning. Ställen dit dessa individer kan eller ska söka sig för att få hjälp med att fylla i blanketter, bestrida sanktioner för att tidigare rapportering uteblivit eller varit bristfällig, eller för att i övrigt söka kontakt med myndigheter, är mycket begränsande.

Vi ser att människor kommer i kläm då behoven inte matchar det stöd som befintlig kommunal organisation ska bistå med. Tjänstepersoner ställs inför dilemman när individer de möter har uppenbara hjälpbehov men där den egna verksamhetens arbete och ansvarsområde gör att individerna måste hänvisas tillbaka till den myndighet de berörs av och som i många fall är otillgänglig, alternativt att tjänstepersonen frångår arbetets förhållningssätt och tar av arbets- eller ideell tid för att bistå. Vi ser att de enskilda människorna hamnar i kläm "mellan stolarna" och att tjänstepersoner hamnar i dilemman som sliter på dem utifrån att rådande förhållningssätt lyder att kommunen inte ska gå in och kompensera för brister hos andra myndigheter. Kontentan blir alltså etiska dilemman, människor som kommer i kläm, en tvivelaktig servicenivå från kommunen som säger sig vilja vara attraktiv för alla som lever och verkar här, samt ett väl synbart och komplext digitalt utanförskap som drabbar såväl delar av befolkningen som kommunens socialtjänst. Utöver synbara och påtalade dilemman som läggs hos enskilda tjänstepersoner vet vi också att det finns ett mörkertal där individer som är i anställning men också har digitala hjälpbehov tar hjälp av kollegor eller handledare på arbetsplatserna, som många gånger är det enda nätverk de har, i sådant som inte ingår i vare sig handledarskapet eller de egentliga

arbetsuppgifterna. Samtidigt tillhandahåller kommunen medborgarkontor men den målgrupp vi beskriver har antingen inte hittat dit eller också ingår hjälpbehovet inte heller i medborgarkontorens aktuella uppdrag.

Utöver mörkertal och att vissa tjänstepersoner kanske redan idag bistår mer än vad som finns uttalat i grunduppdragen, erbjuder såväl biblioteken/medborgarkontoren och AMI stöd och utbildning för att öka medborgares digitala kompetens, dock sker detta i projektform med i vissa fall begränsad målgrupp, samt att stödets omfattning är mindre än behoven och långt ifrån ger täckning för att stärka den digitala kompetensen så pass att utanförskapet minskar mer än nämnvärt.

Förslag

Vi anser att det behövs en ny prövning gällande vilken servicenivå som ska tillhandahållas kommunens medborgare och hur kommunen eventuellt skulle kunna kompensera för myndigheters frånvaro för de medborgare som av olika skäl har svårt att nyttja digitala tjänster.

Om det därefter visar sig att kommunen ska tillhandahålla en högre servicenivå än idag behöver detta därefter resurs- och kompetensbedömas. Vissa enheter, som kundcenter, medborgarkontor, AMI och/eller IFO har kanske kompetens eller möjligheter, alternativt behöver påfyllnad av endera. Förslagsvis bör servicenivån utgöras av åtminstone några timmars möjlighet till hjälp per vecka i vardera kommundelen för att erbjudas service med att få hjälp att fylla i blanketter, att läsa och förstå utskickade brev från myndigheter eller att vägledas till myndighetskontakter i fall där det kanske inte alltid initialt är uttalat vilken myndighet som kan bistå.

I tjänsten

Gun Valli, IFO-chef och Elin Dahlin, chef, arbetsmarknad och integration (AMI)