

Diarienummer: KS-2024/78  
Handläggare: Isolde Limé

## TJÄNSTEUTLÅTANDE

# Motion 2024:02 från Christer Johansson (V) och Maria Fornemo (V) – Skapa en kommunal vägledartjänst

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige:  
Kommunfullmäktige anser motionen besvarad med hänvisning till tjänsteutlåtandet.

### Sammanfattning av ärendet

I en motion från 2024-01-03 föreslår Vänsterpartiet att det inrättas en tjänst (på heltid eller deltid) som har till uppgift att hjälpa medborgare som av olika anledningar inte kan ta del av kommunens digitala/automatiserade tjänster. Tjänsten/personen skulle finnas på plats fysiskt i en centralt belägen lokal och vara lättillgänglig för medborgarna. En kartläggning av Knivsta kommuns nuvarande verksamheter visar att kommunen redan erbjuder ett omfattande stöd till invånarna i Knivsta.

### Ärendets uppkomst och historik

Ärendet väcktes på Kommunfullmäktige den 3 januari 2024.

### Rättslig utredning

#### Lagstöd

§ 6 Lag om service

En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

7 § Lag om tillgänglighet

En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Myndigheten ska vidta de åtgärder i fråga om tillgänglighet som behövs för att den ska kunna uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten enligt 2 kap. tryckfrihetsförordningen om rätten att ta del av allmänna handlingar.

## Utredning

En kartläggning av de befintliga verksamheterna visar att kommunen redan tillhandahåller ett omfattande stöd och vägledning till Knivstas medborgare. Dessa tjänster inkluderar:

- Kontaktcenter – svarar på medborgares frågor via e-post, telefon och besök i receptionen. Kontaktcenter håller öppet varje helgfri vardag. I receptionen hjälper vägledarna dagligen till med diverse ansökningar, tar emot och ger ut handlingar och hänvisar medborgare till rätt personer. I den mån frågorna sträcker sig utanför kommunens verksamheter försöker kommunvägledarna hjälpa medborgaren till rätt instans. Precis som motionen yrkar är kommunvägledare på Kontaktcenter tillgängliga för medborgare på en centralt belägen plats.  
I SKRs servicemätning under våren 2024 fick Knivsta kommun ett högre betyg än totalsnittet av de deltagande kommunerna på bemötande och enkelhet i inkommande telefonsamtal, där de främst pratar med personal i Kontaktcenter.
- Biblioteket – ordnar varje vecka hjälp med digitala verktyg och stöd i hur man kan använda sin dator, telefon eller surfplatta.
- Arbetsmarknads- och integrationsenheten – riktar sig till dem som är arbetssökande och behöver individuellt stöd för att närma sig arbete eller studier, samt arbetar för att ge förutsättningar till invånare att snabbt komma in i det svenska samhället.
- Lyckträffen – anordnar olika aktiviteter och föreläsningar. Till exempel erbjuder Samhällslotsen varje vecka möjlighet att få samhällsinformation, hjälp med att fylla i blanketter och ha kontakt med myndigheter, söka information på internet och annat. Arrangeras av Röda korset.
- Vuxenutbildning/studievägledning – erbjuder karriärrådgivning och studievägledning som stöd i framtidsplanering.

Dessa tjänster innebär att det redan finns en struktur på plats som täcker många av de tjänster en kommunal vägledartjänst skulle erbjuda.

## Konsekvensbeskrivningar

### Ekonomiska konsekvenser

Beslutet att avslå motionen har inga ekonomiska konsekvenser.

Att införa en ny tjänst skulle innebära initiala och löpande kostnader, vilket skulle kunna påverka förmågan att upprätthålla och förbättra befintliga kommunala tjänster.

### Barnkonsekvensanalys

Barnkonsekvensanalys är gjord enligt checklista.

### Konsekvenser om beslutet inte tas

Även om en kommunal vägledartjänst inte införs finns det alternativ och funktioner som ger medborgarna möjlighet att hitta rätt i samhället.

## Samlad bedömning

Förvaltningen anser det inte nödvändigt att införa en kommunal vägledartjänst. Knivsta kommun bedöms ha tillräckligt god förmåga att ge medborgare det stöd de behöver, via exempelvis Kontaktcenter.

## Underlag för beslut och beslutsexpediering

### Underlag för beslut

Tjänsteutlåtande 2024-10-03

KF § 7, 2024-02-08

Motion 2024-01-03 Skapa en kommunal vägledartjänst

### Beslutet skickas till

Akten

**Åsa Franzén**  
Chef för kommunledningskontoret

## Barnchecklista inför beslut

Alla under 18 år är att betrakta som barn.

1. Påverkar beslutet barn?

Ja       Nej

Eftersom beslutet att avslå motionen inte innebär några förändringar i verksamheten påverkar det inte barn.

2. Hur har barns bästa beaktats?

3. Beskriv eventuella intressekonflikter.

4. Barn tillfrågas vid övergripande fleråriga planer/styrdokument. Har så skett?

Ja

Nej

Inte aktuellt. Beslutet rör inte en övergripande flerårig plan eller ett flerårigt styrdokument.