

Kartläggning: Tillgång till kontaktcenter, kundtjänst och medborgarservice i kommunerna i Stockholms län

Sammanfattning

Ungefär 19 av Stockholms 26 kommuner erbjuder besökskontor med service till invånarna i någon form, som kommuninformation, vägledning och hjälp med blanketter och e-tjänster. I Stockholms stad finns nio medborgarkontor i olika stadsdelsområden.

Samtliga kommuner i länet erbjuder kontaktvägar till kommunen via telefonväxel och e-post och tar emot besök via någon form av besökskontor, med öppettider under dagtid. Utifrån den kartläggning jag gjort kan jag därmed inte se att det finns kommuner som inte erbjuder kommuninformation eller kontaktvägar alls. Däremot erbjuds vägledning och hjälp till kommuninvånarna i olika hög grad.

De kommunala besökskontoren i kommunerna har olika namn: medborgarkontor, medborgarservice, kontaktcenter, servicecenter, servicekontor, kommunalhus, kommunhus, stadshus.

Några slutsatser:

- Service och tillgänglighet till besökskontor med kommuninformation och vägledning finns i väldigt varierande grad.
- Tillgången till bemannade besökskontor med kommuninformation och vägledning, med bra öppettider dagtid, är större än jag väntade mig att den skulle vara innan kartläggningen gjordes.
- Besökskontoren erbjuder främst hjälp med kommunens egna tjänster och kommunala e-tjänster. Begränsningar kan därmed finnas för invånare som behöver hjälp med tjänster som inte hör till kommunen, som e-tjänster som hör till myndigheter, banker med mera.
- Det geografiska avståndet mellan bibliotek och kommunens besökskontor skiftar mycket mellan olika kommuner.
- Samarbeten och avtal mellan bibliotek och kommuner för arbete med kommuninformation/medborgarservice/kontaktcenter har förekommit och förekommer. Men olika samarbeten nämns i liten grad på kommunernas och bibliotekens webbsidor.

Samarbetsformer och avtal mellan bibliotek och kommunen finns i följande kommuner

Nykvarns bibliotek och kontaktcenter

Biblioteken i Nacka kommun och kontaktcenter

Skogås bibliotek och medborgarservice i Huddinge kommun

Sollentuna bibliotek och kommunens kundcenter

Hur dessa avtal och samarbeten ser ut kan du läsa mer om i dokumentet [Samarbetsformer och avtal mellan bibliotek och kommunen för kommuninformation till invånarna, i Stockholms län](#)

Inom Stockholm stad finns medborgarkontor och bibliotek i samma lokaler i fyra stadsdelar. Om dessa samarbeten kan du läsa mer i dokumentet [Medborgarkontor och medborgarkontor-bibliotek i Stockholms stad](#)

Bra tillgång till digital service via kontaktcenter, servicekontor, servicecenter, medborgarkontor eller medborgarservice

Kommuner som verkar erbjuda kommuninformation, vägledning och medborgarservice i högre grad (än övriga kommuner i länet) är Botkyrka, Södertälje, Huddinge, Stockholms stad och Upplands-Bro.

I Botkyrka och Huddinge finns medborgarkontor respektive servicecenter i flera stadsdelar. I Botkyrka, Södertälje och Upplands-Bro kan invånarna få hjälp på flera språk. I dessa kommuner erbjuds stöd och vägledning i samhällstjänster som eventuellt även gäller fler tjänster än de som hör till kommunen.

Ganska bra tillgång till invånarservice via kontaktcenter, servicekontor, servicecenter, medborgarkontor eller medborgarservice

Flera kommuner verkar erbjuda sina invånare ganska bra tillgång till hjälp och vägledning, via kontaktcenter, servicekontor, servicecenter eller medborgarservice. Några exempel är Haninge, Sollentuna, Upplands Väsby, Järfälla och Lidingö. Nacka kontaktcenter och Nykvarn kundcenter ser ut att erbjuda bra service i samarbete med biblioteken.

Tillgång till hjälp med digitala tjänster, kommunal information och offentlig service i låg grad

Följande kommuner har inte något kontaktcenter, servicecenter, medborgarkontor eller motsvarande, som erbjuder vägledning i kommunal information, e-tjänster och offentlig service: Salem, Sigtuna, Sundbyberg, Täby, Vallentuna, Vaxholm och Österåker.

Samtliga av dessa kommuner har besökskontor i någon form, med öppettider under dagtid: kommunhus, stadshus eller kommunledningskontor. Andra kontaktvägar är telefonväxel och e-post. Däremot finns det väldigt lite information på dessa kommuners webbsidor om vad invånarna kan få hjälp med när de besöker eller ringer dessa besökskontor. Det finns ingen information om det finns till exempel kommun- eller samhällsvägledare som kan svara på frågor. Det framgår inte om dessa kommunhus/stadshus/kommunledningskontor exempelvis hjälper besökare att fylla i blanketter, med e-tjänster eller kommunärenden, att förstå information och så vidare.

Sigtuna har ett kommunhus med besökstider för den som vill kontakta kommunen. Kommunhuset verkar inte erbjuda medborgarservice eller vägledning i samhällstjänster eller digitala tjänster till invånarna. Däremot lyfts arbete med medborgarservice fram tydligt i

biblioteksplanen, *Sigtuna kommuns biblioteksplan 2013-2017*, på flera ställen. Så ett kommunalt uppdrag till biblioteket att erbjuda medborgarservice verkar ha funnits.

”1.4.1 Mål

Biblioteket ska vara tillgängligt för alla och upplevas som ett centrum för kultur, litteratur, medborgarservice och digitala satsningar.”

”1.6.4 Medborgarservice

Folkbiblioteken ska strukturera kommunal och samhällelig information och guida människor att hitta rätt. Folkbibliotekens mervärde är medborgarservice.”

Skillnader mellan olika kommuner

Det är svårt att göra en rättvisande bedömning av skillnaden mellan kommuner när det gäller tillgången till digital service. Det som skiljer kommunerna åt är vilken sorts service respektive besökskontor erbjuder invånarna, och hur denna service beskrivs på kommunens webbsida. En del kommuner beskriver den service som erbjuds lite mer utförligt, exempelvis att besökaren kan få vägledning och hjälp med sina frågor. Andra kommuner har en kontaktsida med kontaktinformation och öppettider, men i övrigt väldigt lite information om vad invånaren kan få hjälp med. Det är utifrån den information som finns på kommunernas webbsidor jag kan göra antagandet att vissa kommuner erbjuder sina invånare mer stöd och service än andra, men det behöver förstås inte vara så.

På vissa kommuners webbsidor är det ganska tydligt att invånarna bara kan få hjälp med kommunens egna tjänster. På andra webbsidor är det lite mer otydligt var gränsen för servicen till invånarna går. Men generellt erbjuder besökskontoren främst hjälp med kommunal service och kommunens egna e-tjänster, även om stödet förstås kan variera från individ till individ.

Besökskontor som verkar erbjuda service i lägre grad har ofta namn som kommunhus, stadshus eller kommunledningskontor.

Besökskontor som verkar erbjuda invånarna hjälp och service i högre grad har ofta namn som kontaktcenter, servicekontor eller servicecenter. Däremot är det mindre vanligt att besökskontoren heter medborgarkontor eller medborgarservice. Vad jag kan se används dessa benämningar bara i Stockholms stad, Botkyrka kommun samt i Haninge kommun.

Alla kommuner i länet erbjuder sina invånare kommundtjänster genom självservice, ofta via en webbsida där blanketter och e-tjänster finns samlade. För att använda e-tjänsterna krävs e-legitimation. Självservice och e-tjänster är förstås en väldigt begränsad service för den som inte har tillräcklig digitalt kompetens, inte förstår svenska eller som har svårt att själv ta till sig information i text av olika anledningar.

Hanna Johansson, Regionbibliotek Stockholm, februari 2018