



2017-01-17

Dnr SN/2017:15

Referens  
Åsa DahlMottagare  
Socialnämnden

## Fråga från dialogforum Alby

### Förslag till beslut

Socialnämnden antar svaret som sitt eget, sänder det till Dialogforum Alby och anser därmed frågan besvarad.

### Sammanfattning

Fråga inkom 2016-12-15 och handlar om man kan inrätta en lotsfunktion för personer som behöver hjälp med enkla ärenden. Bedömningen är att det redan finns insatser inom kommunen som hjälper dem i den form en lots skulle kunna göra. Dessa insatser är;

- Insatser från arbetsförmedlingen som nyanländ
- Samhällsorientering
- Kontaktcenter
- Medborgarkontoren
- Jobbcoach
- Områdesutvecklare
- Antidiskrimineringsbyrån
- Personliga ombud
- Språk café

Utifrån att insatser redan finns bedömer socialförvaltningen att det inte är aktuellt att inrätta en lotsfunktion.

### Ärendet

Frågan inkom 2016-12-15 och handlar om man kan inrätta en lotsfunktion för personer som behöver hjälp med enkla ärenden. Dialogforum Alby hade möte 2016-12-01 och temat för mötet var möjligheter och hinder för kvinnor i Alby att komma in i och utvecklas inom arbetslivet. Mötet arrangerades i samarbete med Botkyrka kvinnoverksamhet och Föräldraföreningen för barn och ungdom i Botkyrka. Bristande utbildning och språkkunskaper, ohälsa, svårigheter att navigera mellan olika system lyftes fram som vanliga hinder för kvinnor på arbetsmarknaden. Ett antal förslag som kan bidra till att möta dessa utmaningar diskuterades, som till exempel SFI för föräldralediga, en lotsfunktion för enkla ärenden och att Jobbcenter ska finnas på plats någon dag i veckan i Alby.

#### Socialförvaltningen

Post Botkyrka kommun, 147 85 TUMBA · Besök Munkhättevägen 45, Tumba · Kontaktcenter 08-530 610 00

Direkt 08-530 610 00 / Sms-/HandläggareMobilTelefon/ · E-post asa.dahl@botkyrka.se

Org.nr 212000-2882 · Bankgiro 624-1061 · Fax 08-530 616 66 · Webb www.botkyrka.se

2017-01-17

Dnr SN/2017:15

Följande synpunkter kom fram under mötet;

Fråga till arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden:

- Finns det möjlighet att ha SFI för föräldralediga?

Fråga till socialnämnden:

- Kan man inrätta en lotsfunktion för personer som behöver hjälp med enkla ärenden?

Synpunkt till kultur- och fritidsnämnden:

- Med mer resurser skulle Albys hjärta kunna vara öppet hela dagen och användas mer.

Synpunkt till arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden:

- Det är viktigt att information om Jobbcenters verksamhet når ut till målgrupperna.

Synpunkter som framkom på mötet var att många skulle behöva en lots då de kanske inte kan svenska, de vet inte vad som finns, hur de ska välja väg för att utbilda sig eller hur de skaffar ett id-kort. Små saker kan bli stora hinder och sambanden mellan olika steg behöver synliggöras.

Som nyanländ får man stöd från Arbetsförmedlingen. De ansvarar för etableringsinsatser som ska hjälpa till att på bästa sätt komma in i samhälls- och arbetslivet. Lagen om etableringsinsatser gäller för den som är nyanländ med uppehållstillstånd som flykting eller skyddsbehövande och är:

- mellan 20 och 64 år gammal
- eller är mellan 18 – 19 år utan föräldrar i Sverige
- anhörig, i samma åldrar som de som nämns ovan, och som sökt uppehållstillstånd inom två år från att personen som du har anknytning till togs emot i en kommun

Samhällsorientering är en kurs om det svenska samhället, för den som är ny i Sverige. Man får kunskaper om sina rättigheter och skyldigheter, om svensk demokrati och om hur samhället är organiserat. Kursen ger viktig information för en bra start i Sverige. Det handlar om praktiskt vardagsliv, till exempel frågor om arbete och utbildning, bostad, hälsa och sjukvård samt barn och familj. Kursen är på det modersmål eller det språk som individen kan.

När man ringer till kommunen kommer man till kontaktcenter där kommunvägledarna många gånger direkt kan hjälpa till att lösa frågan utan att koppla vidare. I annat fall blir man vidarekopplad till rätt person inom kommunen.

Till medborgarkontoren kan man gå om man vill ha personlig service utan att boka tid.

Samhällsvägledarna på medborgarkontoren talar många olika språk. Här får man hjälp med alla typer av frågor om kommunen och myndigheter och med handläggning av vissa ärenden. Personalen ger vägledning inom myndighetssverige. Man kan exempelvis få hjälp med att fylla i blanketter, lämna synpunkter eller ta reda på vad som är aktuellt inom området. På medborgarkontoren finns också juridisk rådgivning. Medborgarkontorens uppdrag är att genom personligt möte med medborgarna ge samhällsinformation, samhällsvägledning och medborgarnära handläggning. När medborgarkontoret inte kan besvara frågan kontaktar man den verksamhet det gäller eller hänvisar till rätt

2017-01-17

Dnr SN/2017:15

kontakt. Medborgarkontor finns i centrumanläggningarna i Alby, Fittja, Tullinge, Hallunda och Tumba. På varje kontor finns också datorer som man kan låna.

I anslutning till medborgarkontoren finns andra verksamheter

- Antidiskrimineringsbyrån som ger kostnadsfri rådgivning för enskilda personer som känner sig diskriminerade på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, funktionshinder, sexuell läggning, etnicitet eller trosuppfattning eller ålder. De kan hjälpa till i kontakter med ombudsmän, arbetsgivare, fackförbund eller myndighet.
- Jobbcoach som hjälper till med att söka arbete och göra ansökningar.
- Områdesutvecklare som kan ge information om vad som händer i ens område, de arbetar mycket med kontakter med föreningsliv, näringsliv m.m.
- Personligt ombud som arbetar med att stödja individer med långvarig psykisk ohälsa som gör att han/hon har svårt att söka den hjälp som han/hon behöver och har rätt till. De kan hjälpa individen med kontakter med myndigheter, sjukvård, psykiatri eller andra mottagningar som individen har kontakt med eller behöver komma i kontakt med. De kan följa med på besök och även hjälpa till så att möten blir av och att individen får en planering som han/hon har laglig rätt till.

Det finns olika aktiviteter för nyanlända vuxna inom kommunen. Bland annat finns språkcafé på Tullinge och Alby bibliotek där man kan träna svenska över en kopp kaffe eller te. De träffas för att prata om intressanta ämnen på lätt svenska.

Utifrån ovanstående exempel är bedömningen att det redan finns ett antal insatser inom kommunen som hjälper individerna i den form en lots skulle kunna göra. Därför bedömer socialförvaltningen att det inte är aktuellt att inrätta en lotsfunktion.

Marie Lundqvist  
Förvaltningschef

Åsa Dahl  
Verksamhetsutvecklare

**Expedieras till:**  
Dialog forum Alby