

## Yttrande över medborgarförslag

Dnr 19KS18  
2019-01-21

Kommunstyrelsen

Caroline Engberg  
026-178134  
caroline.engberg@gavle.se

## Yttrande över E-petition #21065 - Oroligheterna i stadsdelen Sätra

### Beskrivning av ärendet

E-petition #21065 - Oroligheterna i stadsdelen Sätra har av KSO 2019-01-08 remitterats till kommunstyrelsen.

Kärnan i medborgarförslaget är att ett medborgarkontor ska inrättas i före detta blomsterhandels lokaler i Sätra centrum. Som förslag på aktörer som ska vara verksamma i medborgarkontoret, nämns Polis och Socialtjänst.

### Yttrande

Enligt uppgift ska den före detta blomsterhandelslokalen ha ny hyresgäst vilket gör att medborgarförslaget för just den specifika lokalen, för tillfället saknar verkställighetsmöjligheter. Men, vi kan föra resonemanget kring medborgarkontor i Sätra vidare, utan att låsa fast resonerandet vid en specifik lokal. Yttrandet är gemensamt från säkerhetsenheten och enheten för social hållbarhet.

### Medborgarkontor

Medborgarkontor är ett kontor för offentlig service, i första hand given av kommuner, där kontaktfunktionen från flera olika offentliga enheter samlokaliseras för att ge medborgaren lättare åtkomst. I medborgarkontoren erbjuds också förutom rent administrativ service, möjlighet få tillgång till samhällsinformation och ibland även rådgivning i ekonomiska och juridiska frågor. Det första "Medborgarkontoret" inrättades 1987 i Botkyrka kommun", de kallade kontoret för servicestuga." I Gävle öppnade det första medborgarkontoret år 1999 i bibliotekshuset, sedan i Förvaltningshuset och under 2010 samlokaliseras medborgarkontoret med Gävle turistbyrå på Drottninggatan 22. Under 2012 tog Kommunstyrelsen beslut att "en väg in" skulle genomföras genom kommunal kundtjänst då medborgarkontoret har spelat ut sin roll och de flesta andra offentliga verksamheterna har egna servicekontor, tex Skattekontoret och Försäkringskassan. 2013 slogs Medborgarkontoret, Turistbyrån ihop med Växel och reception i stadshuset. Många kommuner följer nu efter och bygger egna kundtjänster utifrån egna behov och förutsättningar. Kundtjänsten och förvaltningarnas svarsgrupper svarar tillsammans på ca 70 procent av alla frågor som kommer till kommunen.

Frågan är vad som uppnås med en samlokalisering av flera aktörer i en lokal, i en stadsdel. Polis och Socialtjänst nämns som önskvärda aktörer till att bemanna medborgarkontor. Det är upp till de två aktörerna att berätta vad de kan se för vinster med samarbete i kontorsmiljö. Ur flera perspektiv kan närhet till offentliga institutioner ha en positiv effekt på bland annat demokratin. Men olika aktörer kan ha sina sekretessgränser vilket gör att möjligheterna till delad kontorsmiljö begränsas.

### **Effekt**

Brist på trygghet är den problemformulering som tornar fram i medborgarförslaget. Effekten ”ökad trygghet” kan finnas i att offentliga aktörer hyr en lokal men ligger främst i trygghetsskapande aktiviteter utförda i bred samverkan med andra aktörer. Och i viss mån i de aktiviteter som några individer avstår från att göra. Frågan är om en lokal i Sättra bidrar till att underlätta aktiviteter som bär mot den önskade effekten ”ökad trygghet” eller om effekten kan uppnås ändå.

### **Dagsläget**

Gävle kommun har uppmärksammat och har tagit till sig av den oro som medborgare har uttryckt avseende tryggheten i Sättra. Kommunen bedömer att det är viktigt att finnas på plats i kommunens alla del- och ytterområden. I Sättra finns bland annat förskola, skola, bibliotek, familjecentral, socialtjänst med sina fältassistenter, daglig verksamhet, äldreomsorg och hemtjänst för att nämna några områden. Kommunen försöker bidra till trygghetsskapande åtgärder och deltar bland annat i möten med nätverksgruppen i Sättra där föreningslivet, näringsidkare och kommunen träffas och diskuterar olika frågor. Kommunen stödjer och ger bidrag till föreningslivet som gör viktiga trygghetsinsatser.

I december 2018 antogs Socialt hållbarhetsprogram i Kommunfullmäktige. Inom ramen för programmet finns ett område Trygghet med programålet En kommun fri från våld. Det innefattar flera åtgärder och en av dessa är arbetet med Huskurage. Det är ett utvecklingsarbete som avser bidra till ökad trygghet i flera stadsdelar och även i Sättra med implementering våren 2019. Olika verksamheter inom Gävle kommun ska, tillsammans med polisen och hyresgästföreningen, införa metoden. Huskurage finns inom andra kommuner i Sverige och förebygger våld. Att reagera och vara en aktiv granne kan förhindra pågående våld och ge stöd åt de som är våldsutsatta vilket i många fall är barn och unga.

### **Beslutsunderlag**

Medborgarförslag E-petition #21065 - Oroligheterna i stadsdelen Sättra Dnr 19ks18

Caroline Engberg



Enhetschef säkerhetsenheten och enheten för social hållbarhet  
Administrativa avdelningen