

§ 92

Diarienumr: KS-2018/00274

Fråga: Social rådgivning på nätet, Veronica Kerr, KD

Beslut

Efter ytterligare inlägg av Veronica Kerr och Andreas Lundgren
beslutar kommunfullmäktige

att avsluta överläggningen om frågan.

Ärendebeskrivning

Veronica Kerr (KD) har inkommit med en fråga till individ- och familjenämndens ordförande.

Social rådgivning på nätet

I maj 2014, för snart fyra år sedan biföll kommunfullmäktige motionen "Inför socialrådgivning på nätet". Syftet med motionen var att göra socialrådgivning mer tillgänglig och avdramatiserad. Förebilden var "Soctanter på nätet" som startade redan 2007 i Malmö.

Umeå kommun har mycket att vinna på att sänka tröskeln till socialtjänsten för personer som önskar rådgivning och stöd. Socialrådgivning på nätet gör det möjligt att på ett enkelt och anonymt sätt få svar på sina frågor.

Beslutet i fullmäktige blev "att genomföra en förstudie som utreder lämplig IT - lösning, ta fram en kostnads kalkyl samt utarbeta ett koncept som är möjligt att införliva i Mottagningsenhetens befintliga verksamhet och uppdrag." Fyra år senare har ännu inget hänt.

Med anledning av detta ställer jag följande fråga:

När kan vi se en mer tillgänglig socialtjänst, när införs social rådgivning på nätet?

Andreas Lundgren (S), ordförande i individ- och familjenämnden:

En förstudie genomfördes 2014 av den gamla socialnämnden. Förstudien beskriver lämpliga IT-lösningar, kostnads kalkyl och koncept för att

införliva social rådgivning i mottagningsenheten. Frågan har därefter nedprioriterats på grund av det ekonomiska läget men finns med i den aktivitetsplan som nämnden har antagit 2016 i teknikförsörjningsplanen. Planen är att genomförandet sker i två steg: Chatt som hanteras av personal för att i ett senare skede koppla på en bot.

Att införa en chatt finns med i E-servicestrategins realiseringsplan. Förvaltningen arbetar med ett underlag för införskaffande av teknik och systemförvaltning till digitaliseringsrådet.