

Yrkande

2025-08-22



Nr: SLK-2025-00680

Tilläggsyrkande angående – En chattfunktion kopplat till socialtjänsten

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Socialnämnd Nordost får i uppdrag att sätta en initial kostnadsram om högst 1 miljon kronor, där möjlig samverkan med e-tjänsteplattformar och AI-baserad förstalinjevägledning ska utredas.
 2. Socialnämnd Nordost får i uppdrag att utvärdera funktionen med fokus på antalet användare, svarstider och tillgänglighet samt eventuell minskning av telefonsamtal till mottagningsenheter.
- Utvärderingen ska även ge svar på hur väl informationen nått grupper med särskilda behov, som unga vuxna, nyanlända eller äldre med låg digital vana.

Yrkandet

Sverigedemokraterna har under lång tid lyft behovet av att öka tillgängligheten, insynen och rättssäkerheten inom socialtjänstens arbete. Många människor, inte minst äldre, unga vuxna och personer med psykisk ohälsa - upplever att socialtjänsten är svår att nå, att handläggning tar tid, och att det saknas vägledning i ett tidigt skede. Samtidigt har vi sett hur desinformation om socialtjänstens uppdrag sprids, vilket riskerar att underminera tilliten till hela välfärden.

Vid införandet ska även utredas om AI-baserad vägledning kan användas för att avlasta personalen, till exempel genom förhandsbesvarande av de vanligaste frågorna eller prioritering av ärenden utifrån brådskande karaktär.

Yrkande

M, D, L, KD

2025-06-04

Nytt ärende

Yrkande angående – En chattfunktion kopplat till socialtjänsten

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Socialnämnd Nordost får i uppdrag att införa en digital dygnet-runt chattfunktion för generella ärenden kopplade till socialtjänstens verksamhet.

Yrkandet

Göteborgs socialtjänst behöver bli mer tillgänglig för invånare som söker stöd eller vill uppmärksamma oro. En viktig åtgärd är att införa en digital chattfunktion för generella frågor inom socialtjänstens verksamhet. Det ger ett enkelt och lättillgängligt sätt att få kontakt och bör även inkludera hänvisning till digitala ”självtester” där man kan se om man kvalificerar sig för försörjningsstöd. Det skulle spara tid och resurser både för medborgarna och socialtjänsten. Liknande lösningar finns redan i andra kommuner, bland annat i Stockholm och Malmö.

Det är dessutom ett bra sätt att fånga upp och besvara frågor och motverka desinformation, samt få en indikation på vilka frågor som är aktuella i Göteborg med omnejd.

Digitaliseringen av dessa kontaktvägar bidrar inte bara till bättre tillgänglighet. Den stärker också kvaliteten i verksamheten genom ökad flexibilitet, snabbare svarstider och möjligheter till tidig kontakt.