



TYRESÖ KOMMUN

2007-03-21

Servicecenter Tyresö kommun

Slutrapport från
Projekt Servicecenter

SAMMANFATTNING	4
1. INLEDNING	6
1.1 BAKGRUND	6
1.2 UPPDRAGET	6
1.3 GENOMFÖRANDE AV PROJEKTET	7
2. OMVÄRLDSANALYS	7
2.1 MEDBORGARKONTOR	7
2.2 UTVECKLINGSTRENDER INOM DEN STATLIGA FÖRVALTNINGEN	8
2.3 UTVECKLINGSTRENDER I LÄNETS KOMMUNER	9
3. SYFTE OCH ARBETSUPPGIFTER FÖR SERVICECENTER I TYRESÖ KOMMUN	9
3.1 VAD VILL VI UPPNÅ MED SERVICECENTER?	9
3.2 VAD SKA SERVICECENTER GÖRA?	10
4. UTFORMANDE AV SERVICECENTER	11
4.1 TELEFONSERVICE, WEBB OCH BESÖKSMÖJLIGHET	11
4.2 RECEPTION	11
4.3 BESÖKARE BLIR MÖTTA I RECEPTIONEN I SERVICECENTER	12
4.4 TELEFONVÄXEL OCH KUNDTJÄNST	13
4.5 ALTERNATIVA MODELLER FÖR ATT ORGANISERA SERVICECENTER	13
4.6 LOKAL	13
4.7 ÖPPETTIDER	14
4.8 FILIALER	14
4.9 FÖRVALTNINGSTILLHÖRIGHET	14
4.10 PERSONAL	15
4.11 REKRYTERING	15
4.12 NAMNTÄVLING	16
5. ARBETET I SERVICECENTER	16
5.1 VERKSAMHETSIDÉ OCH MÅL	16
5.2 EN VÄG IN I KOMMUNEN	17
5.3 ARBETSFORMER	17
5.4 VERKTYG	18
5.4.1 <i>Webben</i>	18
5.4.2 <i>Telefon</i>	18
5.4.3 <i>Ärendehanteringssystem</i>	18
5.4.4 <i>Guider för hur ärenden hanteras</i>	19
5.4.5 <i>Telefonbok och elektroniska almanackor</i>	19
5.5 UTBILDNING	19
6. KOMMUNIKATION MELLAN FÖRVALTNINGAR OCH SERVICECENTER	20
6.1 WEBBEN	20
6.2 INFORMATIONSSAMORDNARE	21
6.3 STUDIEBESÖK	21
6.4 SUPPORTNUMMER	21
6.5 AVTAL OCH UPPFÖLJNING	21
6.6 PROCESSBESKRIVNINGAR	21
7. SÄKERHET	21
8. EKONOMI	22
9. UTVECKLING AV SERVICECENTERS VERKSAMHET	22
10. INFÖRANDEPLAN FÖR SERVICECENTER	23
11. FÖRSLAG TILL BESLUT	24
BILAGA 1 SAMMANSTÄLLNING ARBETSUPPGIFTER SERVICECENTER	26

BILAGA 2 HOT OCH RISKER	29
BILAGA 3 REFERENSGRUPPER	31
BILAGA 4 BESÖKARE TILL FAMILJE- OCH FÖRSÖRJNINGSAVDELNINGEN	32
BILAGA 5 REMISSVAR ”SLUTRAPPORT FRÅN PROJEKT SERVICECENTER”	33
BILAGA 6 ILLUSTRATION OCH RITNING	

Sammanfattning

Bakgrund

Kommunstyrelsen har för att förbättra den kommunala servicen till medborgarna gett kommunchefen i uppdrag att lämna förslag på utformning av ett kommunalt så kallat servicecenter. Arbetet med att ta fram ett beslutsunderlag har bedrivits i projektform.

Vad vill vi uppnå med servicecenter?

Servicecenter ska vara det naturliga sättet för medborgarna att söka inledande kontakt med kommunen oavsett vilket verksamhetsområde det handlar om. Servicecenter ska ge information och vägledning, svara på frågor, ta emot felanmälningar och klagomål och handlägga enkla rutinärenden. En kartläggning har tagits fram över förvaltningarnas vanligaste medborgarkontakter och lämpliga arbetsuppgifter för servicecenter. Genom servicecenter vill vi erbjuda medborgarna bättre tillgänglighet till kommunen genom att de kan vända sig till ett ställe där de kan få svar på sina frågor utan att behöva söka sig runt i organisationen. Genom att servicecenter tar hand om de enkla rutinfrågorna och ärendena kan specialisterna i förvaltningarna ägna sig åt mer kvalificerad handläggning. Servicecenter ska bidra till ett mer gränsöverskridande arbete inom kommunen och stimulera samverkan och utveckling.

Utformande av servicecenter

En stor del av de kontakter som medborgarna har med kommunen sker via telefon, e-post eller besök på hemsidan. I framtiden räknar vi med att dessa kontakter kommer att bli ännu vanligare, och att många ärenden kan uträttas med hjälp av e-tjänster. Fokus i servicecenter bör vara att hantera frågor m.m. som kommer in den vägen.

Servicecenter föreslås inrättas på plan 1 i kommunhuset. Entrén till kommunhuset kommer att ske via servicecenter. Receptionen i servicecenter föreslås fungera som reception för hela kommunhuset. Besökare som har bokat besök i kommunhuset anmäler sig i receptionen och blir mötta av handläggare. Enklare frågor hanteras av personalen i servicecenter och det finns inte behov för besökare att söka sig upp i kommunhuset för enkla rutinärenden.

Servicecenter föreslås vara öppet mellan klockan 8 och 18 måndag till torsdag och mellan klockan 8 och 17 på fredagar. Servicecenter ska inte ha lunchstängt. Inledningsvis bedöms inte finnas behov av kvällsöppet. Detta kan omprövas om det visar sig finnas behov.

Biblioteken i Strand och Trollbäcken föreslås fungera som filialer till servicecenter med uppgift att kunna ge information och upplysningar av olika slag utifrån sammanställning av de vanligaste medborgarkontakterna.

Servicecenter föreslås att organisatoriskt placeras under kommunstyrelsen och kommunstyrelseförvaltningen som en egen organisatorisk enhet.

Fyra nya tjänster som handläggare och en tjänst som chef föreslås inrättas. Dessa befattningar föreslås utlysas internt. Inom kommunen finns anställda som med kompletterande utbildning väl fyller de krav som ställs. De som anställs inom servicecenter ska framförallt kännetecknas av att ha god serviceanda, vara problemlösare och ha förmåga att söka och förmedla information. Det är en fördel om de representerar olika verksamhetsområden.

De befintliga funktionerna växel, den del av kundtjänst på tekniska avdelningen som är riktad till medborgarna, receptionist och budget- och skuldrådgivare från kommunkansliet och 20 % konsumentvägledare från personalkontoret överförs till servicecenter.

Arbetet i servicecenter

Verksamhetsidén för servicecenter är att ge god och effektiv service till medborgarna, samt stödja och underlätta arbetet för kommunens enheter och verksamheter.

Medarbetarna i servicecenter ska ”ge svar direkt”. I de fall de inte kan svara själva ska de ta reda på svaret och återkomma till medborgaren alternativt hjälpa dem vidare till rätt handläggare.

Kommunens officiella telefonnummer går till servicecenter. Genom ett fåtal knappval styrs samtalen inom servicecenter. I de fall inget val görs hamnar den som ringer hos växeln.

Personalen kommer bland annat använda webben (internet, intranät), telefon och ärendehanteringssystem för att fullgöra sina arbetsuppgifter. Utbildning bör ske i service och bemötande, kommunkunskap och verksamhetskunskap innan servicecenter börjar sin verksamhet.

Kommunikation mellan förvaltningar och servicecenter

Servicecenter måste ha god kunskap om förvaltningarnas verksamheter, och i sin tur kunna ge god information tillbaka till förvaltningarna om de frågor som medborgarna ställer. Nuvarande organisation med webbredaktörer och informationssamordnare på förvaltningarna föreslås användas för att hålla webben och servicecenter uppdaterade.

Ekonomi

Enligt projektdirektivet ska servicecenter finansieras inom budgetram. För år 2008 föreslås kostnaderna för driften fördelas baserat på respektive förvaltnings andel av bruttobudgeten. Inledningsvis uppstår kostnader för bland annat ombyggnad av lokal. För detta föreslås medel avsättas i revidering av kommunstyrelsens investeringsbudget 2007.

Införandeplan

Beslut om inrättande av servicecenter föreslås fattas av kommunstyrelsen i mars 2007. Därefter inleds rekrytering av chef och medarbetare. En namntävling om servicecenter utlyses bland kommunens personal. Under hösten 2007 förbereds för införandet av servicecenter som beräknas kunna öppna 1 januari 2008.

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Ett av det tre utvecklingsområden som vi gemensamt ska medverka till att uppnå i kommunen är kvalitet och service. Målet är ”Tyresö kommun i medborgarnas tjänst”. Det innebär att vi har ett medborgarperspektiv i allt vårt arbete och i alla kontakter med medborgarna. Vi informerar på ett enkelt och tydligt sätt och motiverar våra beslut. Vi ger den enskilde ett korrekt bemötande och arbetar för största möjliga insyn och delaktighet.

Under flera år har vi arbetat med att utveckla kvaliteten i de kommunala tjänsterna och bemötandet gentemot medborgarna. Detta behöver vi fortsätta med att göra. Servicemätningar av kommunens verksamheter visar att många kontaktförsök med handläggare via telefon misslyckas. Ofta möts de som ringer av att handläggare är på möten, talsvar eller har telefontider. Att medborgarna inte får tag på rätt handläggare leder till att de kan få felaktiga eller ofullständiga svar på sina frågor.

Undersökningar från andra kommuner och offentliga verksamheter visar att många kontakter som medborgarna har med till exempel kommunen är att betrakta som ganska enkla och ofta rör rutinfrågor och rutinärenden.

Kommunstyrelsen har för att utveckla servicen och betona medborgarperspektivet gett kommunchefen i uppdrag att lämna förslag på utformning av ett kommunalt servicecenter. Arbetet med att ta fram ett beslutsunderlag har bedrivits i projektform.

1.2 Uppdraget

Syftet med projektet har varit att kartlägga kommunens kontakter med medborgarna och undersöka hur ett servicecenter kan bidra till att utveckla service och bemötande i medborgarnas kontakt med kommunen och dess olika beslutsfattare.

Projektets mål har varit att till den 31 december 2006 presentera förslag för inrättande av servicecenter. Målet har brutits ned i ett antal delmål:

- Kartlägga vilka medborgarkontakter som sker idag, omfattningen och hur de hanteras.
- Kartlägga ärenden som är lämpliga att hantera i ett servicecenter.
- Ge förslag på vilka ärendetyper som bör hanteras i ett framtida servicecenter. Identifiera vilka förutsättningar som krävs för att det ska vara möjligt. Identifiera hot och risker som kan påverka genomförandet.
- Ge förslag på hur servicecentret bör organiseras och finansieras.
- Ge förslag på hur införande av servicecenter kan ske.
- Ge förslag på målsättningar för servicecentret.

Projektet har utgått från medborgarnas behov av service och omfattar alla typer av frågor som kan komma ifråga vid besök, telefonsamtal eller e-post.

Projektet har enbart behandlat kommunens och de kommunala bolagens ansvarsområden.

1.3 Genomförande av projektet

Projektet har pågått under hösten 2006. Arbetet har genomförts av en projektgrupp som letts av en projektledare från kommunkansliet.

Medlemmar i projektgruppen har varit:

Leif Ljungberg, utvecklingsförvaltningen

Lars Andersson, fd kultur- och fritidsförvaltningen

Anita Lindbohm, socialförvaltningen

Peter Holck, kommunstyrelseförvaltningen

Marit Andersson, kommunstyrelseförvaltningen

Christine Salomonsson, kommunstyrelseförvaltningen

Ingegerd Susaeg, kommunstyrelseförvaltningen, projektadministratör

Ulrika Josephson, kommunstyrelseförvaltningen, projektledare

Kommunens ledningsgrupp har fungerat som styrgrupp till projektet och fått återkommande rapporter under projektets gång. Till projektet har funnits tre referensgrupper. Deras roll har varit att följa projektet och lämna synpunkter under arbetets gång. Referensgruppen för verksamheterna och referensgruppen för arbetstagarorganisationerna har träffats vardera tre gånger under projektets gång. Referensgruppen för de förtroendevalda har träffats en gång.

Projektet har kopplingar till andra pågående utvecklingsprojekt i kommunen som t.ex. etablering av skolportal, intranätutveckling, utveckling av ärende- och dokumenthantering, kvalitetsarbetet, biblioteksutveckling och planarbete för Tyresö centrum. Informationsutbyte har skett på olika sätt mellan projekten.

Projektgruppen och delar av referensgruppen för arbetstagarorganisationerna har gjort studiebesök i Värmdö, Nacka, Botkyrka och Haninge kommuner och Bromma stadsdelsnämnd.

Dokumentation från projektgruppsmöten, referensgruppsmöten, studiebesök med mera finns samlat på intranätet under rubriken projekt.

Information om projektet har bland annat skett via intranätet, återkommande artiklar i personaltidningen Anslaget, informationsbrev till samtliga chefer, information till arbetstagarorganisationerna på central samverkansgrupp, via projektgruppens arbete på förvaltningarna och via ledningsgruppen.

2. Omvärldsanalys

2.1 Medborgarkontor

Att inrätta någon form av servicecenter för att förbättra och underlätta medborgarkontakterna är ingen ny företeelse. De första medborgarkontoren etablerades i Sverige för 20 år sedan. Den bärande idén med medborgarkontor är att på ett ställe i kommunen samla samhällsinformation och service på ett för medborgarna lättillgängligt sätt. I medborgarkontoret arbetar generalister som ska kunna ge information, rådgivning och service över ett brett fält. De ska även lotsa den enskilde vidare till specialiserade tjänstemän i mer kvalificerade ärenden. Ambitionen har varit att samla all samhällsservice på ett ställe. De tidiga medborgarkontoren inledde därför samarbete med försäkringskassan, arbetsförmedlingen och i viss mån polisen. Utvärderingar visar

att detta samarbete sällan blivit långvarigt. Deltagande i medborgarkontor kräver ofta finansiella åtaganden som har varit svåra att motivera eller realisera. Istället för ett mer omfattande samarbete med statliga myndigheter har flera medborgarkontor idag inlett samarbete med till exempel skattemyndigheten i samband med deklarationer, advokatjour och kommunala bostadsbolag.

En utvärdering av medborgarkontoren i Sverige visar att etableringen av medborgarkontor lett till förbättrad offentlig service. Arbetsbelastningen är ofta hög för specialiserade tjänstemän, vilket medför en viss väntetid innan informationen kan ges eller enkla frekventa ärenden kan hanteras. Genom att föra över allmänna ärenden till medborgarkontor skapas det möjligheter till en snabbare service. Utvärderingen visar också att det är vanligt med någon form av ”revirkonflikt” mellan medborgarkontoret och förvaltningar inom kommunen eller statliga myndigheter. Den vanligaste orsaken till att konflikter uppstår är överföring av arbetsuppgifter till medborgarkontoret. Det skapar oro hos den som förlorar arbetsuppgifter och oron sprider sig vidare i organisationen.

Frågan om att inrätta ett medborgarkontor i Tyresö utreddes 1997. Utredningen föreslog att ett medborgarkontor skulle inrättas för att öka kommuninvånarnas tillgång till information och service i kommunen. Den främsta målgruppen var kommuninvånare som skulle besöka medborgarkontoret som skulle vara centralt placerat i kommunen. Ett antal arbetsområden kartlades och samarbete planerades med bl a försäkringskassan. Förslaget realiserades dock aldrig på grund av kostnaderna.

2.2 Utvecklingstrender inom den statliga förvaltningen

Mycket av diskussionerna om att utveckla den statliga och kommunala förvaltningen handlar om att utveckla 24-timmarsmyndighet och e-servicen. En bakgrund till detta är den ökande Internetanvändningen. Statistik från Statistiska centralbyrån visar att över 90 % av alla i åldern 16-44 år använde Internet under 2005. Bland 45-54 åringarna var andelen 85 %, men bland 55-74-åringarna sjönk andelen till drygt hälften. Det vanligaste ändamålet med Internet är att söka information om varor eller tjänster (70%). Att skicka och ta emot e-post är nästan lika vanligt (67 %). Ungefär hälften använder internetbank och nästan lika många hämtar information från myndigheters hemsidor. Andelen användare ökar stadigt.

Regeringen har antagit en strategi för fortsatt utveckling av den elektroniska förvaltningen. I strategin sägs att statsförvaltningen ska bidra till att medborgares och företags tillvaro blir enklare. Medborgaren eller företagaren bör kunna ta kontakt via Internet eller per telefon och därigenom få information om eller initiera ett ärende. Regeringens bedömning är att servicen skulle kunna förbättras om det fanns fler e-tjänster med samordnad information. Genom en enda kontakt bör medborgare och företag kunna få vägledning och hjälp när de behöver.

Ansvarskommitténs undersökningar visar att de myndigheter som ger service till medborgarna minskar antalet kontor och öppettider. Samtidigt bygger de ut möjligheten att via internet ge medborgarna snabbare och mer specialiserad hjälp. Utvecklingen de närmaste fem åren väntas bli fortsatt omvandling av statlig service från direktkontakt till internetbaserade tjänster och koncentration av servicen. Ett exempel på detta är Försäkringskassan som kommer att bygga ut telefonkundtjänsten och internettjänsterna. Samtidigt planerar de att minska på antalet egna besökskontor, och hitta gemensamma lösningar för besöksfunktionen tillsammans med andra myndigheter som arbetsförmedlingen, socialtjänsten och kommunkontoren.

2. 3 Utvecklingstrender i länets kommuner

Medborgarkontoren är traditionellt inriktade på att främst ta emot besökare, men undersökningar visar att medborgarna i allt högre grad kontaktar kommunen via e-post och utför ärenden via internet eftersom det ofta upplevs som enklare och kan utföras även utanför kommunens öppettider. Mot bakgrund av detta har flertalet kommuner i Stockholmsområdet infört någon form av servicecenter eller planerar att göra det. I Botkyrka utreder de för närvarande att inrätta ett kontaktcenter för att även kunna besvara den stora mängd enkla frågor som kommer till kommunen via telefon och e-post. Botkyrka var först i landet med att utveckla medborgarkontor för 20 år sedan. Kommunen har i dagsläget fem medborgarkontor som besvarar enkla frågor om kommunens olika verksamheter, hanterar viss handläggning av ansökan om försörjningsstöd, tar emot ansökningar till barnomsorg och sköter viss administration kring detta. Nacka kommun har sedan två år tillbaka ett kontaktcenter som besvarar enkla frågor inom kommunens alla verksamhetsområden. En utvärdering av verksamheten i Nacka visar att kontaktcenter helt eller delvis hanterar ca 70 % av de frågor som kommer till kontaktcenter. Värmdö kommun har under hösten 2006 öppnat Kommuntorget som är tänkt att fungera som ett kontaktcenter som besvarar enkla frågor via telefon, e-post, Internet och besök. Bromma stadsdelsnämnd har under två år bedrivit ett kontaktcenterprojekt. I Bromma kontaktcenter hanteras stadsdelens barnomsorgskö, viss handläggning av försörjningsstöd och information och vägledning inom stadsdelens verksamhetsområden. Bromma kontaktcenter är enbart inriktade på telefon och e-postservice. En utvärdering av projektet visar att kontaktcenter har bidragit till att utveckla servicen och tillgängligheten för medborgarna och att stadsdelsförvaltningen upplever att kontaktcenter har bidragit till att underlätta arbetssituationen för specialisterna. Kontaktcenter besvarar själva mellan 80-90 % av samtalen. I utvärderingen av Bromma-projektet föreslås att fler kontaktcenter liknande Bromma-modellen skapas i Stockholms stad. Kontaktcentren föreslås vara tekniskt ihopkopplade för att göra effektiviseringsvinster, men lokalt placerade.

3. Syfte och arbetsuppgifter för servicecenter i Tyresö kommun

3.1 Vad vill vi uppnå med servicecenter?

Servicecenter kommer att innebära ett förändrat arbetssätt i kommunen. Istället för att medborgarna söker sig till förvaltningarna med sina frågor ska servicecenter vara det naturliga sättet för medborgarna att söka inledande kontakt med kommunen.

Servicecenter ska ge information och vägledning, svara på frågor, ta emot felanmälningar och klagomål och handlägga enkla rutinärenden.

Genom servicecenter vill vi erbjuda medborgarna bättre tillgänglighet till kommunen genom att de kan vända sig till ett ställe där de kan få svar på sina frågor utan att behöva söka sig runt i organisationen.

Genom att servicecenter tar hand om de enkla rutinfrågorna och ärendena kan specialisterna i förvaltningarna ägna sig åt mer kvalificerad handläggning. Servicecenter ska bidra till ett mer gränsöverskridande arbete inom kommunen och stimulera samverkan och utveckling.

Etablerandet av servicecenter är ett led i kommunens arbete med att skapa en 24-timmars kommun där medborgarna kan utföra många tjänster själva via hemsidan.

3.2 Vad ska servicecenter göra?

För att kartlägga kommunens kontakter med medborgarna och finna lämpliga frågor och ärenden att hantera i servicecenter har projektgruppen genomfört intervjuer med ett urval handläggare, administratörer och chefer på kommunens förvaltningar och bolag.

Fokus i intervjuerna har varit att kartlägga kommunens vanligaste kontakter med medborgarna. Utifrån denna information har gruppen sammanställt ett antal frågor och ärenden som servicecenter kan hantera. En utgångspunkt har varit att servicen ska bli bättre gentemot medborgarna. Med förbättrad service menas bland annat att:

- det ska bli enklare för medborgarna att veta vart de ska vända sig (en ingång till kommunen),
- medborgaren ska inte ”skickas runt” mellan handläggare och förvaltningar,
- medborgarna ska kunna få svar på enkla frågor och rutinärenden snabbare,
- tillgängligheten ska öka genom att medborgarna inte behöver passa telefontider eller söka enskilda handläggare för få svar på enkla frågor och rutinärenden.

En annan utgångspunkt i kartläggningen har varit att en förändrad organisation ska medföra att arbetssituationen på kommunens förvaltningar ska underlättas genom att de enkla frågorna hanteras av andra tjänstemän. Det blir därmed mer tid över för kvalificerad handläggning för specialisterna.

Intervjumaterialet har kategoriserats utifrån den så kallade Rosa-modellen. Förkortningen ROSA står för Rationell Organisering av Service och Administration. Modellen är ett verktyg för att kartlägga, analysera och utveckla organisationers kontakter med medborgarna. Modellen används ofta vid den här typen av översyner. Frågorna eller arbetsuppgifterna har kategoriserats i åtta nivåer:

1. Information och upplysning: till exempel utlämning av material, allmän information, receptionsuppgifter.
2. Vägledning och hänvisning: hur ska man gå tillväga i olika frågor.
3. Administrativa förberedelser: ta emot ansökningar och granska om alla uppgifter finns med, synpunktshantering.
4. Rutin- och regelstyrd handläggning: lättare ärendehantering som följer fastställda regler och rutiner, och som inte innebär självständiga bedömningar.
5. Verksamhetsspecifika förberedelser: rådgivning om möjligheter och regeltolkning
6. Värderande handläggning: tyngre och komplicerade ärenden som kräver specialistkompetens
7. Ledning: samordning, kontroll, förvaltningsutveckling
8. Politisk styrning: presidieuppgifter, mål och ramar.

Undersökningar från utlandet och andra kommuner visar att ca 80 % av medborgarkontakterna med offentlig verksamhet gäller okomplicerade ärenden. En stor del av dessa kontakter är information och generell vägledning eller rådgivning. En annan stor del är administrativ hantering, som till exempel anmälan, ansökan, tidsbokning med mera. Dessa uppgifter kan delas in i kategorierna 1-4 ovan. Frågor och ärenden som kan delas in i kategorierna 5 till och med 8 betraktas oftast som ärenden som inte är lämpliga att hantera i servicecenter eftersom de bland annat kräver för stor specialistkompetens.

En risk med att använda modellen som utgångspunkt för att ge förslag till arbetsuppgifter för servicecenter är att arbetsuppgifter kan bli överförda utifrån en teoretisk mall, och inte så mycket efter vad som är lämpligt. I samband med sammanställningen har därför projektgruppen diskuterat rimligheten i att servicecenter hanterar de olika arbetsuppgifterna. Inriktningen har varit att det ska vara frågor som är vanligt förekommande från medborgarna, och att det bedöms underlätta för medborgaren att få svar på frågorna från servicecenter istället för att kontakta någon förvaltning. Arbetsuppgifterna som har valts ut bedöms kräva en rimlig kompetensnivå för att kunna utföras av medarbetarna i servicecenter. Handläggning i enskilda ärenden som kräver specialistkunskap och värderingar hör till kategori 5-6, och redovisas inte i sammanställningen. Dessa kontakter bör även fortsättningsvis ske mellan medborgaren och handläggaren. En bedömning har också gjorts av att överföring av arbetsuppgifter inte ska innebära att en onödig splittring av arbetsuppgifter sker som påverkar handläggningen negativt.

Arbetsuppgifterna beskrivs i bilaga 1.

4. Utformande av servicecenter

4.1 Telefonservice, webb och besöksmöjlighet

En stor del av de kontakter som medborgarna har med kommunen sker via telefon, e-post eller besök på hemsidan. I framtiden räknar vi med att dessa kontakter kommer att bli ännu vanligare, och att många ärenden kan uträttas med hjälp av e-tjänster. Projektgruppen menar därför att fokus i servicecenter bör vara att besvara frågor m.m. som kommer in den vägen. Vi föreslår att ett servicecenter inrättas med telefonservice och besöksfunktion. Servicecenter ska även hjälpa dem som väljer att besöka kommunen genom att besvara enkla frågor och förmedla kontakt med tjänstemän. Därigenom behöver inte besökande medborgare söka sig upp i kommunhuset för att utföra rutinärenden.

4.2 Reception

Receptionen i servicecentret ska fungera som reception för hela kommunhuset. Receptionen tar emot frågor till servicecenter och besvarar dem alternativt visar vidare till handläggare inom servicecenter. I receptionen tas besökare emot och visas till rätta.

Registrering av besökare kan ske i receptionen så att kommunen har kontroll av hur många besök som görs, och vilka som varit inne i byggnaden. Ett alternativ är att besökare får en bricka eller motsvarande för att anställda ska kunna skilja på vilka som arbetar i huset och är där på tillfälligt besök. Hur detta bör ske får utredas vidare. Man bör i sammanhanget också fundera över hur parkeringssituationen för besökare ska

lösas, t.ex. att besökare anmäler sina registreringsnummer i receptionen och att parkeringsbolaget stämmer av besöksbilarna med uppgifterna i receptionen.

Genom att servicecenter fungerar som reception för hela kommunhuset finns det inte behov av att ha en reception på varje våningsplan som ska ta emot besökare. De besökare som inte har bokat en tid med personal i huset får i första hand hjälp i servicecenter. I andra hand hjälps de vidare till rätt personal på förvaltningarna.

4.3 Besökare blir mötta i receptionen i servicecenter

Tjänstemän som har besök blir uppringda av receptionen, och kommer ner och hämtar sina besökare. Det blir ett trevligare mottagande för medborgaren som inte behöver leta sig upp i kommunhuset och vänta utanför låsta dörrar, och därefter söka efter rätt handläggare. Det är också en säkerhetsfråga att vi bör ha kontroll över vilka personer som vistas i kommunhuset. En invändning mot att personal ska hämta sina besökare är att det kommer att gå åt en del arbetstid till att möta och lämna besökare. Detta bedöms dock uppvägas av förbättrad service gentemot invånarna, och förbättrad säkerhet i kommunhuset. När servicecenter införs kommer en stor del av besökarna att få hjälp med sina frågor redan i receptionen, och behöver inte uppsöka förvaltningarna. De som besöker förvaltningarna har bokat tider med specialister.

Uppskattning av besök per vecka på våningsplanen när servicecenter är infört:

Plan 7 (tekniska avdelningen)	5 besök
Plan 6 (kommunkansli, stab, barn- och utbildning stab)	10 besök
Plan 5 (stadsbyggnadskontor, miljö- bygglovskontor)	40 besök
Plan 4 (ekonomikontor, personalkontor)	25 besök
Plan 3 (biståndsbedömning, handikappomsorg)	15 besök
Plan 2 (familj- och försörjning)	80 besök

Till plan 3 kommer också personliga assistenter som har sin chef där. Det rör sig om ca 250 personer. Dessa personer bör kunna få passerkort eller identifiera sig på något sätt så att de inte behöver bli mötta i servicecenter.

Besökarna till plan 4 är främst personal som inte arbetar i kommunhuset och som har frågor om löner. Många av dessa frågor borde kunna hanteras via telefon eller e-post istället.

Utgångspunkten är att alla besökare till kommunhuset ska bemötas på samma sätt och att mötet ska vara säkert för både besökare och personal. Ur säkerhetssynpunkt är det inte lämpligt att personal från socialförvaltningen åker hiss eller går i trapporna med sina klienter. Det kan uppkomma hotsituationer efter beslut i myndighetsärenden med mera. För att ta emot besökare till familj- och försörjningsavdelningen (plan 2) föreslås därför en särskild lösning som beskrivs utförligt i bilaga 4. Förslaget innebär i korthet att besökare till plan 2 anmäler sig i receptionen i servicecenter. Efter klartecken från plan 2 hänvisas besökarna till hissen eller trapporna som enbart är öppna till plan 2. På plan 2 hämtar och lämnar tjänstemannen sin besökare i ett mottagningsrum. Receptionen på plan 2 tas bort. Receptionen i servicecenter och handläggarna i servicecenter ska kunna hantera en stor del av de spontanbesök som idag hanteras av receptionen på plan 2.

4.4 Telefonväxel och kundtjänst

Funktionerna telefonväxel, som från och med 1 april tillhör servicekontoret, och delar av kundtjänsten på tekniska avdelningen föreslås överföras till servicecenter. En stor del av kontakterna med medborgarna sker via dessa funktioner, och det är därför naturligt att de finns i anslutning till servicecenter. I kundtjänsten på tekniska avdelningen utförs även administrativt arbete åt hela avdelningen. Därför föreslås att enbart den del av nuvarande kundtjänst som har direkta medborgarkontakter överförs till servicecenter. Det handlar till exempel om att ta emot felanmälan från allmänheten, beställningar av renhållning, kompost, sophämtning, information om taxor och regler för sophämtning.

Det kan stundtals råda mycket hög belastning på den tekniska kundtjänsten (t.ex. efter snöfall). I dessa fall bör förstärkning göras med övrig personal inom servicecenter och/eller med personal från tekniska avdelningen.

4.5 Alternativa modeller för att organisera servicecenter

Ett alternativ skulle kunna vara att servicecenter enbart har telefonservice eftersom det är den vanligaste kontaktvägen. Det skulle dock innebära att besökare även fortsättningsvis skulle söka sig upp i kommunhuset för att uträtta enkla rutinärenden. Ur servicesynpunkt bedömer projektgruppen att det är bättre att även en stor del av de besök som inte är inbokade med handläggare kan tas emot och få hjälp i servicecenter. Det finns även ett stort behov av en mer välkomnande entré till kommunhuset.

Ytterligare ett alternativ är att enbart ha en "nätverksorganisation" för servicecenter där medarbetarna tillhör de olika förvaltningarna och "loggar in" till och från i servicecentret och besvarar frågor. Vinsten med detta är att de har goda sakkunskaper och är ständigt uppdaterade. En nackdel kan vara att det är svårt att "dela på sig" och att arbeta både som specialist i sin egen förvaltning och "generalist" i servicecenter. Det innebär också att de som arbetar i denna typ av organisation lyder under både sin egen förvaltning och servicecenter. Det försvårar också möjligheten att bygga upp en gemensam servicekänsla. Man förlorar också i effektivitet genom möjligheten att dela på arbetsuppgifterna som man kan göra om all personal i servicecenter sitter gemensamt placerad.

4.6 Lokal

Erfarenheterna på förvaltningarna är att antalet besökare till kommunhuset minskar. Allt mer kontakt sker via telefon, e-post och webben. Vi ser därför inte behov av en stor lokal anpassade för många besökare. Lokalen ska finnas på plan 1 i kommunhuset och även fungera som entré till hela kommunhuset. Lokalen ska även ha anslutning till sammanträdesrummen. Lokalen ska ge ett öppet och välkomnande intryck för besökarna och erbjuda en bra arbetsmiljö för dem som ska arbeta där.

I lokalen ska finnas utrymme för följande:

- Kontorslandskap för växel, kundtjänst tekniska, handläggarna och chefen för verksamheten. Det bör finnas utrymme för att kunna utvidga med några personer till.
- Mottagningsdisk
- Plats för besökare att sitta ner på och vänta eller läsa information
- Ett antal kunddatorer (inloggning sker med samma system som biblioteken använder för sina publika datorer, det vill säga med bibliotekens lånekort)
- Kopieringsmöjlighet

- Toalett för besökare
- Utrymme för planutställningar, politikerbesök m.m.
- Utrymme för informationsmaterial, informationstavla om vilka som styr kommunen.
- 2-3 mindre besöksrum som det går att stänga om
- Pentry, pausrum för anställda i servicecenter

Förslag till utformning av av ny kommunentré och lokal för servicecenter har utarbetats av hyresvärderna och kommunen (se bilaga 6). I förslaget placeras servicecenter på plan 1 där nuvarande växel, rum för förtroendevalda och delar av vaktmästeriet finns idag. Ombyggnaden beräknas starta efter sommaren 2007. Ett detaljerat förslag på inredning av servicecenterlokalen arbetas fram under våren 2007.

4.7 Öppettider

Servicecenter föreslås vara öppet mellan klockan 8 och 18 måndag till torsdag, och mellan klockan 8 och 17 på fredagar. Servicecenter ska inte ha lunchstängt. Erfarenheter från medborgarkontor och kontaktcenter visar att antalet besökare och telefonsamtal är ganska få på kvällar och helger. Även erfarenheten av kvällsöppet på biblioteken i kommunen visar att andelen besök efter kontorstid är låg. Det är lättare att utöka öppettiderna successivt än att skära ned när man börjat med för generösa öppettider. När servicecenter är stängt går det att få hjälp på kommunens tre bibliotek. Kommunens webbplats är öppen dygnet runt och ska också fungera som ett servicecenter. Det kan finnas behov av att ha öppet några timmar längre någon kväll vid vissa tillfällen, till exempel för att kunna träffa bygglovhandläggare eller vid olika tillfälliga insatser.

4.8 Filialer

Biblioteken i Trollbäcken och Strand föreslås fungera som filialer till servicecenter. Biblioteken finns utspridda i kommunen, har generösa öppettider och personalen är van att ta reda på och förmedla information. Främst rör det sig om att ge upplysning och vägledning av olika slag utifrån sammanställningen av de vanligaste medborgarkontakterna och uppgifter som servicecenter kan utföra. Personalen på biblioteken behöver tillgång till verksamhetssystem (t.ex. ärendehanteringssystemet) och kunskap om hur de fungerar. Servicecenter utgör support åt filialerna om frågorna blir mer specialiserade. Det bör finnas en kontaktperson på varje bibliotek som ansvarar för kontinuerlig kontakt med servicecenter.

4.9 Förvaltningstillhörighet

Servicecenter ska serva kommunens alla förvaltningar och övergripande kunna hjälpa kommuninvånarna inom kommunens alla verksamhetsområden. Det är därför lämpligt att servicecenter organisatoriskt tillhör kommunstyrelsen och kommunstyrelseförvaltningen. Servicecenter placeras i kontoret för intern och extern service. Inom kommunstyrelseförvaltningen hanteras även frågor kring kommunikation, 24-timmarsmyndighet och utveckling av ärende- och dokumenthantering vilket är frågor som har nära samröre med servicecenter. Dessa verksamheter måste ha ett nära samarbete för att gemensamt arbeta för att utveckla kommunen mot en 24-timmarsmyndighet.

4.10 Personal

Det kan vara svårt att hitta rätt dimensionering av antalet anställda i servicecenter inledningsvis. Projektgruppen föreslår att servicecenter bör börja i liten skala. Möjlighet finns att växa efterhand som behov kan finnas. Det behöver finnas beredskap för att vara flexibel och följa medborgarnas handlingsmönster, teknisk utveckling m.m.

Inledningsvis föreslås följande bemanning:

Reception	1 person (avlastning från personal i växeln och handläggare)
Växel och kundtjänst	6 personer
Handläggare	4 personer
Budget- och skuldrådgivare	1 person
Konsumentvägledning	20 % tjänst
Chef	1 person

Funktion växel finns från och med 1 april under kontoret för extern och intern service. Servicecenter kommer att ingå som en enhet i detta kontor. Den del av funktionen kundtjänst inom tekniska avdelningen som direkt vänder sig till medborgarna föreslås flyttas från tekniska avdelningen. Receptionisttjänsten (nuvarande receptionen vid kommunens entré) överförs från kommunkansliet till servicecenter. Tjänsten budget- och skuldrådgivare kommer från och med 1 april att tillhöra kontoret för intern och extern service, och föreslås tillhöra servicecenter när detta inrättas. Funktionen konsumentvägledare föreslås överföras från personalkontoret (20% tjänst). De som arbetar inom dessa verksamheter erbjuds anställning i servicecenter. Fyra nya tjänster som handläggare och en tjänst som chef inrättas.

Det kan finnas behov av att tidvis förstärka den tekniska kundtjänsten med personal från tekniska avdelningen (t.ex. när det har varit ett kraftigt snöoväder och belastningen på kundtjänsten blir hård). Detta görs förslagsvis genom att samtal till den tekniska kundtjänsten kopplas till tekniska avdelningen. Det bör även finnas en möjlighet att vid behov tillfälligtvis förstärka servicecenter med personal från förvaltningarna (till exempel i samband med planeringsdagar för personalen i servicecenter).

4.11 Rekrytering

De befattningar som handläggare och chef som inrättas i servicecenter ska utlysas internt inom kommunen. Bedömningen är att det inom kommunen finns anställda som med kompletterande utbildning väl fyller de krav som ställs. De som ska arbeta i servicecenter ska kännetecknas av en god serviceanda, vara utåtriktade, vara problemlösare, vara flexibla och nyfikna, ha förmåga att söka information och lära nytt, ha en god allmänbildning och ”Tyresökunskap” och kunna arbeta under tidvis stressiga situationer. I servicecenter ska jämn ålders- och könsfördelning eftersträvas. Språkkunskaper ska vara en merit och kunskaper i engelska ett krav vid rekryteringen av handläggarna.

Servicecenter ska verka inom många verksamhetsområden och det finns därför ett stort behov av bred kompetens. Detta tillgodoses genom att personal från olika förvaltningar med olika sakkompetenser (t.ex. socionomer, bygglovshandläggare) erbjuds anställning. Inledningsvis kommer det i servicecenter finnas handläggare som är specialiserade inom olika områden, och som i första hand kommer att svara på frågor inom dessa områden. Med tiden ska kunskaperna spridas bland handläggarna så att alla i princip kan svara på alla typer av frågor eller ta reda på svaren.

Det ska finnas en operativ chef för servicecenter. Denna person bör framförallt ha förmåga att skapa samförstånd och vara utvecklingsorienterad. En stor del av arbetet kommer att handla om att utveckla arbetssättet och samspelet med förvaltningarna. Chefen ska leda det löpande utvecklingsarbetet och vara en del i det dagliga arbetet i servicecenter. Rekryteringen bör inledas så snart som möjligt så att personen kan medverka aktivt i de praktiska förberedelserna och rekryteringen av personalen.

För att locka den mest lämpliga personalen till servicecenter, och skapa förtroende för servicecentrets arbete i kommunen bör tjänsterna få hög status i organisationen och betraktas som karriärtjänster.

4.12 Namntävling

Namnet på projektet har varit Servicecenter. Projektgruppen föreslår att en namntävlig utlyses bland kommunens personal för att hitta ett bra och informativt namn på servicecenter som organisatorisk enhet. I alla kontakter med medborgarna svarar medarbetarna dock "Tyresö kommun".

5. Arbetet i servicecenter

5.1 Verksamhetsidé och mål

Ett av de områden som vi har i gemensamt uppdrag att medverka till att genomföra i kommunen är kvalitet och service. Det innebär bland annat att vi ska sätta medborgaren i centrum och en arbetsplats i utveckling. Ett sätt att införa detta är att etablera ett servicecenter. Verksamhetsidén för servicecenter är att ge god och effektiv service till medborgarna, samt stödja och underlätta arbetet för kommunens enheter och verksamheter.

Projektgruppen föreslår nedan ett antal mål för servicecenter som vi bedömer vara rimliga och i linje med verksamhetsidén. Målen bör dock preciseras och utvecklas av medarbetarna i servicecenter i samband med framtagande av verksamhetsplaner och enhetsplaner. Huvudmålet för verksamheten bör vara att medborgarna upplever en betydligt förbättrad service från kommunen.

Förslag på mål:

1. Av kommunens totala mängd ärenden ska servicecenter hantera x %.
Uppföljning: Mätning av ärenden
2. Servicecenter ska själv hantera x % av de frågor som ställs till servicecentret.
Uppföljning: Mätning av ärenden
3. Av de inkommande samtalen ska x % besvaras inom x sekunder.
Uppföljning: Statistik från telefonväxeln.
4. E-post ska besvaras inom x arbetsdag/dagar
Uppföljning: Mätning av svarstid
5. Brev ska besvaras inom x arbetsdag/dagar
Uppföljning: Mätning av svarstid
6. x % av medborgarna (oavsett inkanal) ska vara nöjda med servicen

Uppföljning: Kundundersökningar

7. Efter ett år ska x % av kommunens anställda känna till att servicecenter finns
Uppföljning: enkätundersökning bland personalen

8. Kommunens enheter ska anse att servicecenter stödjer och underlättar deras arbete.

Uppföljning: intervjuundersökningar på enheterna

När servicecenters verksamhet är etablerad (år 2) bör det finnas mål för att uppnå effektivitetsvinster med att enkla frågor och rutinärenden hanteras av servicecenter. När arbetsuppgifter förs samman och rutiner ses över bör arbetsuppgifter kunna utföras effektivare.

5.2 En väg in i kommunen

Idag finns det många kanaler in i kommunen (hemsida, e-post, telefon, besök, brev) till respektive förvaltning. Det finns ingen uttalad strategi över vilken väg vi vill att medborgarna ska välja, och det är inte alltid lätt för medborgaren att hitta rätt. Analyser som gjorts i andra kommuner och företag visar att hantera ärenden via webben är det mest kostnadseffektiva sättet att hantera ärenden. Det näst effektiva sättet är via telefon. Som påpekas på flera ställen i den här rapporten kommer webben att ha en viktig funktion i kommunikationen med medborgarna. Därmed inte sagt att kommunen ska upphöra med alla andra kanaler för dialog. Kommunen måste tillhandahålla alla kanalerna, och det är alltid medborgaren som själv väljer hur den vill kontakta kommunen.

För att uppnå tydlighet för medborgaren att kontakta kommunen föreslås följande inriktning:

- Kommunen har ett officiellt telefonnummer 08-5782 91 00. Andra officiella telefonnummer mönstras ut.
- Kommunen har ett officiellt faxnummer
- Kommunen ska ha en officiell e-postadress. Medborgarna ska uppleva att de får minst lika snabbt svar på sin fråga om de skickar den till denna adress som om de skickar den till en viss person i kommunen. Servicecenter kommer att ha en egen adress som är för internt bruk så att förvaltningarna snabbt kan meddela förändringar, nyheter med mera.

5.3 Arbetsformer

Det huvudsakliga arbetssättet för servicecenter kan beskrivas som "svar direkt". Med hjälp av hög kompetens och tekniska hjälpmedel ska personalen i servicecenter ge svar direkt på enkla frågor. I de fall de inte kan svara själva ska de ta reda på svaret och återkomma till medborgaren, alternativt lotsa medborgaren vidare i organisationen. Ärenden som kräver särskild åtgärd eller utredning skickas vidare till den förvaltning som är ansvarig för frågan. Servicecenter ska "äga" en fråga till dess att den är besvarad. Personalen ska besvara frågan själv eller ta reda på svar och återkomma. Frågor ska inte släppas vidare utan att följas upp.

Alla som arbetar som handläggare i servicecenter ska kunna hantera och arbeta med alla verktygen. Servicecenter ska präglas av ett enhetligt arbetssätt baserat på bra service och bemötande.

Varje dag bör inledas med ett kort möte om frågor som är på gång och som kan orsaka samtal under dagen, nyheter från förvaltningarna med mera. Kommunens nya intranät ska användas som ett viktigt instrument för den interna informationen inom servicecenter, liksom för information från andra förvaltningar.

5.4 Verktyg

Personalen behöver ett flertal verktyg för att de ska kunna uppfylla sina arbetsuppgifter på ett tillfredställande sätt.

5.4.1 Webben

Om kommunens hemsida tyreso.se och intranätet fungerar som de ska, så fungerar annan kommunikation per automatik. Medborgarna kan hitta mycket information själva via webben. En välutvecklad och uppdaterad hemsida kan fungera som ett virtuellt servicecenter. Webben ska också fungera som ett viktigt arbetsredskap för personalen i servicecenter (se mer under avsnittet Kommunikation).

Projektgruppen vill i sammanhanget påpeka behovet av att kommunen kontinuerligt utvecklar e-tjänster på webben. Ansvaret för detta vilar idag på respektive förvaltning. Det behövs ett tydligt samordningsansvar för dessa frågor för att utvecklingen ska intensifieras och samordnas i kommunen.

5.4.2 Telefon

Inkommande samtal på kommunens officiella telefonnummer bör styras till servicecenter utifrån ett fåtal knappval. Samtalen kan därigenom hamna hos rätt handläggare i servicecenter direkt. Handläggarna kommer åtminstone inledningsvis att ha prioriteringsområden på vad de är bäst på. Genom att grovt styra samtalen får den som ringer bäst service. En köfunktion bör finnas så att samtalen kan ”plockas” av handläggarna utifrån specialområde när det blir kö. Om personen som ringer inte väjer något alternativ kommer den till växeln. Projektgruppen förespråkar att det enbart finns ett fåtal knappval att göra eftersom många val enbart försvårar för den som ringer.

Antalet inkommande samtal ska mätas, liksom samtalens genomsnittliga längd och antalet missade samtal i syfte att utveckla servicen.

Det bör övervägas att på sikt införa funktionen röststyrd växel. De samtal där den som ringer vet namnet på den person de söker styrs via datorn direkt till rätt anknytning. Detta innebär bland annat att det inte krävs att växelns personal kopplar de samtal där mottagaren redan är känd, det blir möjligt att nå tjänstemän även utanför växelns öppettid och personalen kan enklare styra sin telefon vid t.ex. frånvaro.

5.4.3 Ärendehanteringssystem

En förutsättning för att servicecenter ska kunna arbeta effektivt är att vi har ett väl anpassat och utnyttjat ärendehanteringssystem. Personalen i servicecenter har behov av att kunna registrera de frågor som ställs, hålla ordning på dem, följa frågor och ärenden och registrera den e-post som är allmänna handlingar. En annan viktig funktion är att kunna söka på tidigare frågor och svar och ta fram statistik. Servicecenter måste kunna skapa ärenden och uppmärksamma handläggare på att de har ärenden att handlägga. Servicecenter har behov av att kunna söka i ärenden och meddela om handlingar har kommit in, vem som handlägger ärenden, var i processen handläggningen är m.m.

För att servicecenter ska kunna använda ärendehanteringssystemet på ett effektivt sätt krävs att handläggare, administratörer m.fl. på förvaltningarna använder ärendehanteringssystemet mycket aktivt. Det handlar om att använda systemstöd mer effektivt än i dag, men också om att lägga om arbetssätt. All relevant information om ärenden ska finnas i systemet istället för i enskilda handläggares datorer, skrivbord eller pärmar. Informationen måste vara sökbar för många olika typer av handläggare.

Tyresö kommun deltar tillsammans med Nacka och Gotlands kommuner i ett ärendehanteringsprojekt kallat Ädit. Syftet med projektet är att finna stöd för kommunernas ärendehanteringsprocesser. Under hösten har fem ärendehanteringssystem utvärderats. Ett fortsättningsprojekt har inletts med syfte att upphandla och införa ett nytt ärendehanteringssystem för kommunen.

Idag har vi nått olika långt med ärendehantering på förvaltningarna. Det är av stor vikt att ett samlat arbete fortsätter parallellt med utvecklingen av servicecenter. Det kan inte nog betonas vikten av att vi alla använder tekniken som ett hjälpmedel.

5.4.4 Guider för hur ärenden hanteras

På webben bör finnas guider för hur ärenden går till med tydliga beskrivningar och vid behov förklarande bilder. Det kan t.ex. gälla de olika stegen i bygglovsansökan. Dessa ska fungera som hjälpmedel både för dem som själva söker information via webben och för servicecenter.

5.4.5 Telefonbok och elektroniska almanackor

Det är noga med att uppgifterna i telefonboken stämmer. Personalen på servicecenter behöver ha aktuella uppgifter på vilka arbetsuppgifter kommunens personal har. Vi behöver också bli bättre på att programmera frånvaro i telefonerna.

En inventering bör genomföras av språkkunskaperna hos kommunens personal. Dessa uppgifter skulle kunna finnas noterade i telefonboken på intranätet. När servicecenter behöver tolkhjälp i enkla ärenden kan se söka i telefonboken för att hitta personal med rätt språkkunskap och som kan hjälpa till. När det rör sig om mer utförlig tolkhjälp kan telefontolk användas.

I de fall där servicecenter kommer att hjälpa till med att boka tider med handläggare behöver de ha tillgång till elektroniska almanackor för de aktuella handläggarna.

5.5 Utbildning

Som påpekats tidigare så bygger framgång för servicecenter på att de som arbetar där har en bred och god kompetens inom olika områden. Hur omfattande utbildning som krävs är beroende på vilka personer som kommer att arbeta där.

Vi föreslår att tre typer av utbildningar genomförs innan servicecenter öppnar:

Service och bemötande

För att stärka dem som ska arbeta i servicecentret i deras serviceroll bör ett antal utbildningar genomföras. Det finns ett flertal aktörer på marknaden. I ett inledningsskede kan det till exempel handla om effektiv kundkommunikation och hur man hanterar besvärliga och hotfulla situationer. Denna utbildning bör stämma överens med övrig utbildning kring service och bemötande som planeras i kommunen.

Allmän kommunikunskap

Den andra typen av utbildning är en Tyresökurs. Geografin, olika kommundelar, befolkning, näringsliv, kommunens organisation, vem gör vad med mera. Detta anordnas internt, med delvis samma information som bussrundtur för nyinflyttade och introduktionsdagar för nyanställda.

Verksamhetskunskap

Den tredje utbildningen handlar om verksamhetskunskap. Varje verksamhet ska presentera sin verksamhet med särskilt fokus på de vanligaste frågorna och svaren. Vidare ska personalen lära sig att bli van vid arbetsredskapen tyreso.se, intranätet, telefonboken, ärendehanteringssystemet, verksamhetssystem m.m. utbildning bör även ske i relevant lagstiftning och i andra myndigheters verksamheter som har betydelse för kommunens verksamhet.

När servicecenter är i bruk bör kontinuerlig utbildning genomföras för att ständigt utveckla kompetensen. Det kan handla om att lära sig nya verksamhetssystem, göra studiebesök på avdelningarna, ytterligare kurser i service och bemötande om behov uppstår, professionell medlyssning med mera.

6 Kommunikation mellan förvaltningar och servicecenter

Som påpekats tidigare är det av stor vikt att servicecenter har god kunskap om förvaltningarnas verksamheter och är ständigt uppdaterade. Det är lika viktigt att servicecenter ger god information tillbaka till förvaltningarna om de frågor medborgarna ställer, uppmärksammar dem på de synpunkter medborgarna framför och som kan påverka verksamhetens utförande och kvalitet med mera.

6.1 Webben

Webben måste alltid vara uppdaterad, både tyreso.se och tyrnät. Idag finns en webb-policy med tydlig ansvarsfördelning som klargör att det är förvaltningarna som ansvarar för sin information. Förvaltningarna ska lägga ut information på webben om sin verksamhet och hålla informationen uppdaterad. Arbetet med webbplatsen prioriteras dock olika av förvaltningarna och enheterna idag. För att utveckla detta arbete måste varje förvaltning tydliggöra sitt ansvar och skapa fungerande rutiner för uppdatering av webben. Idag finns det webbredaktörer på alla förvaltningar. Denna organisation bör finnas kvar, men webbredaktörerna måste ges tid att fullgöra förvaltningarnas informationsuppdrag.

Det krävs en nära kommunikation mellan servicecenter och förvaltningarnas webbredaktörer. Servicecenter kommer vara den kanal som ofta får en indikation på att information behövs inom vissa områden. Det krävs snabb kommunikation och åtgärder för att ständigt hålla informationen uppdaterad. Det måste finnas en webbredaktör på servicecentret för snabba åtgärder.

Under 2007 kommer kommunens webbverktyg att uppgraderas till en ny version och i samband med det kommer alla sidor och all information att gås igenom och uppdateras, både struktur och innehåll. Detta arbete beräknas vara klart till när servicecenter öppnar.

6.2 Informationssamordnare

I informationspolicyn som antogs av kommunstyrelsen i november 2004 fastslås att alla förvaltningar ska ha en utsedd informationssamordnare som har till uppgift att vara samordnare för sin förvaltnings information. Vi anser att denna organisation bör användas även för att informera servicecenter. Förslagsvis kan samordnarna kontakta servicecenter en gång i veckan, för att kort informera vad som var på gång hos dem. Samordnarna får då också information från servicecenter om det som berör deras respektive förvaltningar. Liksom för organisationen med webbredaktörer måste denna fråga prioriteras på förvaltningarna för att det ska fungera i praktiken.

6.3 Studiebesök

Att vara med på arbetsplatsträffar, göra studiebesök eller helt enkelt gå och fika på avdelningarna ger förståelse för varandra. Det är bra att få se ansikten på dem man har att göra med.

6.4 Supportnummer

Inom områden där servicecenter får många frågor eller känner behov av extra stöd kan en lösning vara att det finns ett supportnummer att ringa till på varje avdelning beroende på verksamhet. Detta supportnummer skulle fungera som det idag gör på IT-support eller Chefssupporten, det vill säga att det alltid finnas någon som svarar på mobiltelefon. Hur stort behovet är av detta och hur det ska utformas är något som får analyseras under genomförandet.

6.5 Avtal och uppföljning

Inom ramen för projektet har en grunduppsättning av arbetsuppgifter för servicecenter tagits fram. För att undvika att oklarheter uppstår mellan servicecenter och förvaltningarna i vem som ska hantera olika frågor föreslås att någon form av ”avtal” upprättas där det tydligt framgår vad som är servicecenters uppgifter, respektive förvaltningarnas uppgifter. Denna sammanställning bör kontinuerligt ses över och utvärderas.

6.6 Processbeskrivningar

Beskrivningar över ärendeprocesser behöver utarbetas i samarbete mellan servicecenter och förvaltningarna för de ärenden som servicecenter ska handlägga.

7. Säkerhet

Ur säkerhetssynpunkt bör det alltid arbeta minst två personer samtidigt i servicecenter. Det ska finnas överfallslarm på flera ställen så att personalen snabbt och enkelt kan tillkalla hjälp vid behov. Projektgruppen ser inte behov av att ha en säkerhetsvakt permanent stationerad i servicecenter. Denna fråga kan behöva omprövas om säkerhetssituationen påtagligt förändras. Vid behov tillkallas hjälp från vakterna i Tyresö centrum. Lokalen är planerad så att det kommer att finnas möjlighet att vid hotfulla situationer stänga av delar av lokalen. Som redogjordes för under avsnitt 5.5 kommer personalen att få utbildning i hur de ska hantera olika typer av situationer. Med rätt bemötande kan många situationer hanteras utan att de behöver bli hotfulla.

8. Ekonomi

Enligt projektdirektivet ska servicecenter finansieras inom budgetram. För år 2008 föreslås detta göras baserat på respektive förvaltnings andel av bruttobudgeten. Fördelningen ska göras för fyra handläggartjänster och en cheftjänst, utbildningskostnader, marknadsföring m.m..

Preliminär fördelning:

Barn- och utbildningsförvaltningen:	976 000
Utvecklingsförvaltningen:	352 000
Kommunstyrelseförvaltningen:	679 000
Socialförvaltningen:	693 000

Totalt	2 700 000 kronor
--------	------------------

Några befintliga funktioner lyfts över från förvaltningarna (växel, kundtjänst tekniska avdelningen riktad till medborgarna, receptionisttjänst, tjänster för skuld- och budgetrådgivning och konsumentvägledning). För dessa funktioner flyttas medel från förvaltningarna till servicecenter.

Inledningsvis uppstår kostnader för ombyggnad av lokal, inventarier och utrustning. För detta föreslås medel avsättas i revidering av kommunstyrelsens investeringsbudget 2007.

För år 2009 föreslås att en avstämning och eventuell justering av förvaltningarnas andel i finansieringen görs i förhållande till hur stor del av servicecenter respektive nämnd använder det.

9. Utveckling av servicecenters verksamhet

Förslagen på organisation och arbetsuppgifter som presenteras i denna rapport är tänkta för etableringen av servicecenter. Erfarenheter från andra kommuner visar att det tar något eller några år för servicecenter att etablera sig. För att syftet med servicecenter att förbättra servicen gentemot medborgarna och underlätta arbetssituationen på förvaltningarna ska uppnås behöver verksamheten utvecklas med nya arbetsuppgifter. När kompetensen inom servicecenter är utvecklad finns det goda möjligheter att framförallt utöka andelen rutinstyrd handläggning. Detta arbete borde underlättas av att utveckla standardisering av handlägningsprocesser. Att ständigt söka möjligheter att utveckla verksamheten är ett uppdrag för både servicecenter och kommunens övriga förvaltningar. Ett prioriterat område för den andra fasen av servicecenters utveckling är utreda att möjligheten att funktionen föreningsstöd (nuvarande utvecklingsförvaltningen) finns i anslutning till servicecenter. Det kan antingen ingå i servicecenters organisation eller organisatoriskt finnas kvar under utvecklingsförvaltningen, men fysiskt finnas tillgängliga i anslutning till servicecenter. Ett annat prioriterat område är att servicecenter på sikt kan handlägga enkla bygglov.

Frågor kring köregler och barnomsorgsplaceringar är vanligt förekommande från medborgarna. I servicecenter ska det finnas kompetens att svara på frågor om val till skola och förskola och hjälp att använda webbtjänsten Skolportalen. På sikt bör servicecenter kunna hantera alla val till skola och förskola.

Det ska finnas en väg in till kommunen. I rapporten har vi betonat kontakterna som sker via e-post och telefon. En annan inkanal till kommunen är ”papperspost”. I nuläget hanteras den på respektive förvaltning. En fråga att utreda är om servicecenter även borde hantera registrering av kommunens hela postmängd. Denna fråga har nära samband med pågående ärendehanteringsprojekt.

Kommunen behöver kontinuerligt utveckla e-tjänster i kommunen. Idag vilar ansvaret för utvecklingen på respektive förvaltning, men projektgruppen menar att det behövs ett tydligt samordningsansvar för dessa frågor för att utbyggnaden ska utvecklas.

I rapporten ges exempel på mål för verksamheten. Dessa bör följas upp och utvärderas i arbetet med verksamhetsplanen. Erfarenheter från andra organisationer, såväl offentliga som privata, som har någon form av kundtjänst bör tas till vara. En möjlighet är att inrätta en fokusgrupp med medborgare som deltar i kontinuerliga samtal om verksamheten och möjligheter till förbättringar.

Inrättandet av servicecenter är ett sätt för kommunen att utveckla servicen gentemot medborgarna. Det är dock av stor vikt att arbetet på förvaltningarna med att kontinuerlig utveckla service och tillgänglighet fortsätter.

Det kan på sikt bli aktuellt att samverka med andra myndigheter, till exempel med försäkringskassan som nämns i omvärldsanalysen.

10. Införandeplan för servicecenter

Projektgruppen lämnar sin rapport till uppdragsgivaren vid årsskiftet 2006/2007. Därefter sänds rapporten på remiss. Kommunstyrelsen föreslås fatta beslut om att inrätta servicecenter utifrån projektrapporten i mars 2007.

Efter beslut bör den första åtgärden bli att rekrytera en chef för verksamheten. En detaljerad genomförandeplan bör utarbetas. Därefter inleds rekryteringen av medarbetarna. Ett utbildningsprogram tas fram för medarbetarna.

Ett antal uppdrag bör genomföras under ledning av chefen för servicecenter:

- En översyn görs på respektive förvaltning av sina webbsidor i syfte att de ska vara uppdaterade när servicecenter startar sin verksamhet.
- En översyn görs på respektive förvaltning av uppgifterna i telefonboken. En genomgång görs av personalens språkkunskaper och uppgifterna läggs in i telefonboken.
- När servicecenter startar bör ett ärendehanteringsstöd anpassat för servicecenters behov finnas. Rutiner bör upprättas och utbildning genomföras för personalen. Om ett nytt ärendehanteringssystem inte hinner vara i drift när servicecenter börjar sitt arbete bör nuvarande ärendehanteringssystem användas.
- ”Kontrakt” upprättas mellan förvaltningarna och servicecenter på arbetsuppgifter för servicecenter. Utgångspunkten är sammanställningen i bilaga 1.

- Processbeskrivningar för ärendehandläggning och besvarande av olika typer av frågor utarbetas i samarbete mellan servicecenter och förvaltningarna.
- En informationsplan utarbetas för marknadsföring av servicecenter internt och externt.

Utöver dessa uppdrag bör utbildningsinsatser ske för att förbättra telefonkulturen i kommunen, och övrigt kvalitetshöjande arbete på förvaltningarna måste fortsätta och utvecklas.

Tidplan 2007:

Januari: Projektrapporten sänds på remiss

April:	Förslag behandlas på ledningsgrupp	mars
	Förslag behandlas på kommunstyrelseberedning	15 mars
	Förslag behandlas på central samverkansgrupp	20 mars
	Kommunstyrelsens beslut	27 mars
	En informationsplan tas fram för att informera om beslutet.	Mars/april

April-maj: Rekrytering av chef för servicecenter.
Uppdrag enligt ovan inleds.
En namntävling utlyses

Augusti-

September: Rekrytering av personal till servicecenter.

Augusti-

November: Ombyggnad av lokal

November-

December: Utbildningar genomförs för personalen inom servicecenter.
Uppdrag enligt ovan ska vara genomförda.

1 januari 2008 Servicecenter öppnar

11. Förslag till beslut

- Servicecenter inrättas i enlighet med förslagen i "Projekt servicecenter – slutrapport".
- Servicecenter tilldelas arbetsuppgifter enligt bilaga 1.
- Servicecenter inrättas som en enhet under kommunstyrelseförvaltningen och kommunstyrelsen.
- Biblioteken i Strand och Trollbäcken ges i uppdrag att fungera som filialer till servicecenter i enlighet med förslagen i "Projekt servicecenter – slutrapport".

- Finansieringen av driften för servicecenter 2008 förs in i budgetdirektiven för 2008.
- Servicecenter införs enligt införandeplanen.
- En namntävling för servicecenter utlyses bland kommunens personal.

Bilaga 1 Sammanställning arbetsuppgifter servicecenter

Kategori 1 Information och upplysning

- Information om utbildningsutbudet vid C3L, SFI, Särvux
- Information om studiemedel och högskoleprovet
- Information om flyktingmottagande, tolkförmedling, information om arbetscentrums verksamheter
- Ansökningshandlingar, blanketter
- Ta emot beställning om utfärdande av betyg
- Information om näringslivsfrågor (företagsregister m.m.)
- Upplysningar om kommunens anläggningar, öppettider, lokaler m.m.
- Försäljning av biljetter till teater- och andra evenemang, bokningsverksamhet till arrangemang
- Blanketter för t.ex. kulturstipendium, arrangemang till evenemangskalendern, föreningars officiella arrangemang
- Upplysning om kulturskolans verksamhet
- Information om skolor och förskolor
- Information om regler för val till skolor, förskolor och gymnasiet
- Information om regler för skolskjuts och regler för inackordering
- Information om familjecenter, öppen förskola
- Information om ungdomsgruppen och missbruksenheten
- Information om försörjningsstöd
- Information om hemtjänst, trygghetslarm, äldreboende, avgifter m.m.
- Allmän information om vårdnadsfrågor, adoption, familjehem, kontaktfamiljer m.m.
- Information om insatser för funktionshindrade
- Information om bostadsbestånd och köregler
- Information om bostadsanpassning
- Information om beslut och ärenden som är på gång till eller beslutats av kommunstyrelsen, kommunfullmäktige eller någon av nämnderna.
- Information om policy, bestämmelser m.m. inom olika områden
- Information om förtroendevalda (nämndlistor, adresser m.m.)
- Frågor om olika dokument har kommit in till kommunen, vem som handlägger ett visst ärende.
- Frågor som idag tas emot av växeln om öppettider, felanmälan, vem som har hand om olika frågor.
- Information om folkhälsoarbetet, brotts- och drogförebyggande arbetet, tillgänglighetsfrågor, EU, information om kommunen i allmänhet
- Frågor och försäljning som idag hanteras av kommunreceptionen kan i sin helhet hanteras av ett servicecenter.
- Utställning av detaljplaner med mera
- Hela verksamheten vid kundtjänsten på tekniska avdelningen som riktar sig till medborgarna (felanmälan, beställningar av renhållning, kompost, sophämtning, information om taxor och regler för sophämtning m.m.)
- Information om lediga arbeten, sommarjobb och praktikplatser
- Statistikuppgifter om personalen i kommun, t.ex. löneläge inom olika personalkategorier
- Tykom – biljettförsäljning m.m.

- Ta emot autogiroanmälningar, anmälan om e-faktura
- Svar på frågor om betalningar har kommit in, fakturor har betalats
- Uppgift om fakturaadress, organisationsnummer m.m.
- Klagomåls- och synpunktshantering (kan till exempel hanteras utifrån processanalys från Ädit-projektet. Servicecentret tar emot de klagomål som lämnas in centralt, tar reda på svar och återkommer alternativt överlämnar till förvaltningar om det rör mer omfattande handläggning).
- Vid extraordinär händelse kan servicecenter utgöra en informationsresurs.

Kategori 2 Vägledning och hänvisning

- Hjälp att söka på datorer och hur ansökningsblanketter ska fyllas i
- Tillfälliga insatser av C3L:s personal när det är dags att söka till C3L:s kurser
Studievägledningen kan finnas på en fast tid i servicecentret för att informera och vägleda.
- Hjälp att fylla i bidragsansökan
- Hjälp att utföra bibliotekets e-tjänster
- Hjälp med att genomföra ansökningar och val
- Enklare fakturafrågor
- Besvara frågor kring försörjningsstöd (t.ex. när kommer pengarna, handlägningsprocessen, normer m.m.)
- Överklagningsärenden (information, förklaringar av beslut samt vid behov hjälp att skriva överklagan).
- Lämna ut blanketter
- Hjälpa till att sköta ärenden via kunddator (t.ex. ställa sig i kö för bostad)
- Information om regler för god man
- Information om regler för serveringstillstånd
- Information om vad skuldsanering är och hur det går till
- Konsumentupplysning
- Advokatjour eller liknande
- Besvara allmänna frågor om plankartor, lämna ut plankartor och bygglovsritningar
- Fastighetsinformation, besvara frågor om t.ex. gatukostnaden är betald, servitut, styckning, adressuppgifter (allmänna frågor som idag besvaras av receptionen plan 5)
- Sälja kommunkartor, ortofoto m.m.
- Energirådgivning kan finnas tillgänglig på servicecenter
- Konsumentvägledaren kan finnas tillgänglig på servicecenter under sina mottagningstider, i övrigt upplysning via personalen på servicecenter
- Viss information om och hänvisning till andra myndigheter
- Information till nyinflyttade eller blivande kommunmedborgare och hjälp att anmäla sig inom olika områden (bostäder, förskola, skola, sophämtning, fritidsaktiviteter m.m.). Den nyinflyttade ska inte behöva kontakta flera förvaltningar för att ”komma igång” i kommunen.
- Hjälp till allmänheten vid överklagande av beslut
- Ta emot och vidareförmedla alla typer av ansökningshandlingar
- Besvara frågor om regler för ansökan till skola och förskola
- Hjälp att använda webb-verktyget Skolportalen

Kategori 3 Administrativa förberedelser

- Inlämnande av ansökningsblanketter och inledande kontroll att de är rätt ifyllda
- Uthyrning av lokaler till privatpersoner och utlämnande av nycklar

- Ta emot och kontrollera att bidragsansökningar är korrekt ifyllda
- Ta emot och kontrollera ansökan om plats i kulturskolan, uppsägning av plats i kulturskolans
- Ta emot ansökningar och kontrollera att blanketter är rätt ifyllda.
- Ta emot och kontrollera ansökan om försörjningsstöd
- Ta emot intresseanmälan för att bli kontaktfamilj, familjehem
- Ta emot beställningar av betygskopior, lämna ut kopior
- Ta emot och kontrollera ansökningar om serveringstillstånd
- Sammanställa material till taltidning
- Ta emot medborgarförslag, remittera till partierna, ge återkoppling till medborgaren
- Ta emot och göra en inledande kontroll av ansökningar
- Lämna ut kärl och anvisningar för vattenprover, ta emot prover
- Förvaltningarnas officiella e-postlådor som ofta innehåller frågor av övergripande karaktär läses och besvaras. Servicecentret svarar själva om man kan svaret, i annat fall tar de reda på svaret och besvarar e-posten. E-post som berör enskilda ärenden vidarebefordras till respektive förvaltning.
- Hjälpa att boka tid för besök hos handläggare, upplysning om förberedelser som behöver göras innan besöket

Kategori 4 Rutin- och regelstyrd handläggning

- Handlägga föreningsbidragsansökningar (enligt processbeskrivning från Ädit-projektet). Beslut om föreningsbidrag fattas av förvaltningen.
- Uppdatering av föreningsregistret
- Handlägga faderskapsbekräftelser för sammanboende föräldrar
- Handläggning av ansökan om färdtjänst och riksfärdtjänst. Beslut om färdtjänst fattas av landstinget och beslut om riksfärdtjänst fattas av socialförvaltningen.
- Ta emot ansökan, beställa och lämna ut id-kort till kommunens personal
- Vigseladministration
- Borgerlig begravning administration
- Administration av registret för förtroendevalda
- Ta emot och handlägga serveringstillstånd för slutna sällskap
- Ta emot och handlägga ansökningar om sponsringsmedel
- Förtidsröstning
- Tillfällig upplåtelse av kommunens mark (t.ex. cirkusar, skolklasser)
- Obligatorisk ventilationskontroll
- Tillstånd för braskaminer
- Beslut om oljecистерner
- Hantera radonmätningar
- Handlägga handikapparkeringstillstånd.
- Handlägga ansökningar och upplysningar om trygghetslarm för personer över 65 år

Bilaga 2 Hot och risker

Som beskrivits ovan finns många möjligheter med att införa ett servicecenter. Men det kan också finnas hot och risker med att införa en ny funktion med det uppdrag som beskrivits. Nedan redogörs för de hot och risker som har framkommit i arbetet med projektet, samt en beskrivning av hur de kan hanteras.

- **Bristande kompetens**

Hot, risk:

Det finns inte tillräcklig kompetens hos dem som arbetar i servicecenter för att de ska kunna ge svar i tillräcklig omfattning och ge korrekta svar. Detta påverkar medborgarnas förtroende, och medför inte en avlastning för förvaltningarna.

Åtgärd:

Det ska ställas höga krav i rekryteringen på såväl ”servicekompetens” som sakkompetens. Utbildning bör ske innan servicecenter startar så att personalen är väl förberedda på sina kommande arbetsuppgifter, och löpande utbildning ska ske för att upprätthålla och utveckla kompetensen. Personalen kommer att ha teknikstöd i form av till exempel webben och ärendehanteringssystem för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Ansvar för att servicecenter ska kunna ge god service vilar inte enbart på servicecentret självt. Förvaltningarna har ett stort ansvar för att förmedla korrekt och kontinuerlig information till servicecenter och för på olika sätt medverka till att servicecenter kan utföra sitt uppdrag (t.ex. utveckla rutiner, gott samarbetsklimat).

- **Bristande kommunikation**

Hot, risk:

Servicecenter får inte tillräcklig information från förvaltningarna för att de ska kunna göra ett bra jobb.

Åtgärd:

Det ska finnas informationsansvariga på förvaltningarna och kontaktpersoner på servicecenter för att underlätta kommunikationen. Såväl servicecenter som förvaltningarna måste anstränga sig för att utarbeta rutiner kring detta och följa dem.

- **Ökad byråkrati**

Hot, risk:

Det finns en risk för ökad byråkrati och avskärmning av den naturliga kontakten mellan förvaltningarna och medborgarna om en instans byggs upp mellan dem. Det finns en risk för att medborgarna upplever att de inte får tala med den de vill tala med utan ”hamnar” hos servicecenter. Det finns också en risk för att bygga upp en stor organisation som kanske inte efterfrågas.

Åtgärd:

Personalen i servicecenter ska god kunskap om när ärenden ska vidare till förvaltningarna och hjälpa medborgarna så att de kommer rätt med en gång. Det ska ske kontinuerlig återkoppling mellan servicecenter och förvaltningarna och vice versa för att undvika att onödiga mellanled skapas och för att inte förvaltningarna får del av synpunkter som lämnas till servicecenter. Det ska skapas beskrivningar av ansvarsområden och arbetsuppgifter för förvaltningarna och servicecenter för att det ska vara ”rätt” frågor som hanteras av servicecenter.

Servicecenter föreslås börja i en liten och rimlig skala. Det finns sedan möjlighet att anpassa organisationen efterhand som behov finns.

- **Otydligt uppdrag**

Hot, risk:

Otydligt uppdrag på vad servicecenter ska göra i förhållande till förvaltningarnas uppgifter kan leda till att frågor hamnar mellan stolarna eller revirkonflikter skapas.

Åtgärd:

Det ska finnas tydliga beskrivningar som upprättas mellan servicecenter och varje förvaltning på vad som ska göras och hur. Dessa ska vara väl förankrade på förvaltningarna och servicecenter.

- **Oro hos personalen**

Hot, risk

Det kan finnas en oro hos personalen när arbetsuppgifter förs över från förvaltningarna till servicecenter. Det finns risk för splittring av nuvarande arbetsuppgifter och arbetslag.

Åtgärd:

Det ska ges kontinuerlig information och hållas dialog under projektfasen och genomförandefasen. Syftet med införande av servicecenter är att förbättra servicen gentemot medborgarna och underlätta arbetssituationen på förvaltningarna. Syftet är inte att minska och rationalisera verksamheten. För en del personer kan arbetsuppgifterna komma att ändras när arbetsuppgifter som tidigare utförts på förvaltningarna istället utförs på servicecenter. Detta är oundvikligt, men ska göras på ett klokt sätt.

- **Dyr lokalombyggnad**

Hot, risk:

Pengar läggs på att bygga om lokaler för servicecenter istället för att satsa pengarna i verksamheterna.

Åtgärd: Ombyggnaden kommer att tas inom budgetram. Det finns ett behov av att skapa en mer välkomnande entré till kommunen och fräscha upp befintliga lokaler. Vinsterna med att inrätta ett servicecenter bedöms överväga de initiala kostnaderna.

- **Omständligt att hämta besökare**

Det upplevs som omständligt och tidskrävande att hämta besökare i servicecenter.

Åtgärd: Innan rutiner har etablerats för detta kan det upplevas som omständligt. Man bör dock ha i åtanke att det handlar om att förstärka säkerheten, och att förbättra bemötandet gentemot medborgaren. En del arbetstid kommer att gå åt till att hämta och lämna besökare, men fördelarna bedöms över väga eventuella negativa effekter.

Bilaga 3 Referensgrupper

Referensgrupp arbetstagarorganisationerna

Jan Akervall, SKTF

Gunilla Ekstrand, SSR

Solveig Söderberg, DIK

Karin Apelqvist, Kommunal

Referensgrupp verksamheterna

Anneli Jansson

Anders Ovegård

Maria Öberg

IngMarie Lindgren

P-O Lindfors

Erik Hamner

Sonja Holm

Catarina Stavenberg

Elisabeth Argus

Åke Skoglund

Referensgrupp förtroendevalda

Leif Kennerberg (kd)

Anders Bergérus (s)

Åsne Liedén (mp)

Jan Larsson (fp)

Mats Fält (m)

Inger Gemicioglu (v)

Bengt Bergström (c)

Bilaga 4 Besökare till familje- och försörjningsavdelningen

Personer som har bokade besök till plan 2 familje- och försörjningsavdelningen (t.ex. med socialsekreterare) anmäler sig i receptionen i servicecenter. Personen skriver in sig och får en besöksbricka. Receptionspersonalen ringer till en samordnande tjänsteman på plan 2 som har tillgång till alla bokningar. Denna person meddelar tjänstemannen att dennes besökare har kommit. Därigenom behöver inte personalen i servicecenter leta efter rätt handläggare. När tjänstemannen är redo att ta emot sitt besök meddelas receptionspersonalen i servicecenter av den samordnande tjänstemannen på plan 2. Receptionspersonalen meddelar den väntande personen att den kan åka upp till plan 2. Receptionspersonalen öppnar via receptionen dörren till "hisshallen" och personen åker själv upp i hissen (nuvarande personalhissen) till plan 2 alternativt går i trapporna till plan 2. Hissen kommer att vara låst så att det enbart är möjligt att åka till plan 2 utan att hissen öppnas upp med passerkort. Även trapporna kommer att vara avstängda så att det enbart går att ta sig till plan 2 utan att öppna upp dem med passerkort. Vid hissen och trapphuset på plan 2 sätts säkerhetsväggar upp och ett mottagningsrum skapas mellan säkerhetsväggarna utanför hissarna. Tjänstemannen går till mottagningsrummet och hämtar sin besökare. Efter besöket lämnar tjänstemannen besökaren i mottagningsrummet och besökaren åker själv ner i hissen alternativt går i trapporna ner till servicecenter.

Receptionen på plan 2 tas bort. Receptionen i servicecenter och handläggarna ska kunna hantera en stor del av de spontanbesök som idag hanteras av receptionen på plan 2. Det kan handla om att ge information om hur det går till att söka försörjningsstöd, bestämmelser inom olika områden, lämna ut och ta emot blanketter, ge upplysningar om vem som handlägger olika ärenden, hjälpa till att boka besökstider, handlägga ärenden om faderskapsbekräftelser med mera. I närheten av receptionen ska det finnas tillgång till en kopiator så att besökaren själv kan ta kopior på ansökningshandlingar med mera.

På socialförvaltningen pågår en mätning av antalet "spontanbesök". En noggrann genomgång av typen av spontanfrågor ska göras för att ta reda på om alla dessa typer av frågor kan hanteras i servicecenter, och vilket eventuellt stöd som skulle kunna behövas i servicecenter för att detta ska vara möjligt.

I de fall det finns behov av att gå undan enskilt finns det möjlighet att göra det i "handläggardelen" av servicecenter. Det finns också tillgång till två besöksrum med fönsterväggar dit man kan ta besökare. Dessa rum förses med säkerhetsanordningar så att det alltid är möjligt att tillkalla hjälp vid eventuella hotsituationer, och snabbt lämna lokalen om hot uppstår.

I en del fall kommer inte personalen i servicecenter att kunna besvara eller hjälpa besökaren. Då ska servicecenterpersonalen hjälpa till att boka in besök hos en handläggare på plan 2. Servicecenterpersonalen ska ha tillgång till ett journummer på socialförvaltningen dit de kan ringa i de situationer som behöver lösas på en gång med hjälp av personal från socialförvaltningen.

Personalen i servicecenter ska ha kunskaper om hur de bemöter människor i olika situationer och kunna hantera olika typer av hotsituationer. Det ska finnas tillgång till larmsystem och vakter ska kunna tillkallas som omedelbart kan komma om en hotsituation skulle uppstå.

Bilaga 5 Remissvar ”Slutrapport från Projekt Servicecenter”

Nedan redogörs för de synpunkter som har lämnats under remisstiden, samt kommentarer från projektet.

A. Familj- och försörjningsenheten, socialförvaltningen

Under punkten 4:3 "Besökare..." sid 11 och 12 vill jag bara framföra följande angående alternativen för Plan 2.

Alternativ 1 (socialsekreterare hämtar och lämnar besökare i servicecenter)
Ej tänkbart med samma motivering som står i texten.

Alternativ 2

Kan vara möjligt men kräver ytterligare åtgärder. Servicecenter bör inte ta över all funktion som receptionen på plan 2 har. Besökaren kan åka upp till plan 2 som ni skriver men på plan 2 måste vi lösa det hela med att ha en reception som tar emot besökaren. Tänkbar lösning är att personal i servicecentret ringer receptionen på plan 2 och skickar sedan upp besökaren i hissen, på plan 2 kommer då besökaren till ett mottagningsrum i kombination med en bemannad reception. Vi måste ha en sådan lösning ur säkerhetsaspekten.

Alternativ 3

Anser jag inte vara aktuellt med de argument som ni anger.

Så alternativ 2 är det bästa men kräver mer än vad som framgår i rapporten.

Kommentar:

När det gäller besökare till plan 2 är utgångspunkten att i första hand hitta en bra säkerhetslösning för såväl personal som besökare, och i andra hand lösa frågan om service och bemötande. Av säkerhetsskäl är därför inte alternativ 1 aktuellt, dvs att personal från socialförvaltningen skulle hämta och lämna sina besökare i servicecenter. Alternativet att besökare till plan 2 använder personalingången (dvs nuvarande huvudingången) är inte heller önskvärd eftersom det riskerar att skapa en A och B ingång till kommunen.

Det återstående alternativet är att hissarna från servicecenter enbart går till plan 2 utan passerkort. Där kan antingen finnas ett mottagningsrum eller ett mottagningsrum med reception. Vilken lösning som är bäst ur säkerhets- och bemötande synvinkel ska ytterligare diskuteras med socialförvaltningen innan ett förslag lämnas från utredningen.

B. Socialförvaltningen

Socialförvaltningen är mycket positiv till förslaget om ett servicecenter för medborgarna och tycker att utredningen som gjorts i frågan är väl underbyggd. Förvaltningen har i olika former diskuterat utredningens förslag och instämmer i stort. Vi vill dock särskilt lyfta fram några synpunkter:

1. Servicecentret bör ges en självständig ställning som enhet och ansvarig chef/arbetsledaren för servicecentret ska ges full mandat att utföra och besluta om de arbetsuppgifter som ingår. Arbetsledaren har helt ansvaret för dessa uppgifter. Vid planeringsdagar och andra särskilda tillfällen kan naturligtvis personal från andra förvaltningar hjälpa till, precis som personal på servicecentret ibland kan hjälpa andra förvaltningar vid vissa tillfällen. Denna anda måste råda i hela kommunen.

Kommentar:

I den nya organisationen för kommunstyrelseförvaltningen kommer servicecenter att ingå som en självständig enhet med en operativ chef under servicekontoret.

2. Servicecentret bör ha en tydlig koppling till kommunens övergripande information. Enhetschefen för servicecentret är förslagsvis underställd den strategiska chef som ansvarar övergripande för information inom kommunen (informationschef/kanslichef).

Kommentar:

Servicecenter och informationsenheten tillhör båda kommunstyrelseförvaltningen, men kommer inte att ingå i samma enhet. Däremot ska ett nära och intensivt samarbete råda mellan informations/kommunikationschefen, servicekontorschefen och servicecenter-chefen.

3. Det är viktigt att servicecentret är tillgängligt för medborgarna. Men vi tror inte, precis som i förslaget, att det är nödvändigt med ständig kvällsöppet. Människor på väg hem från arbetet kan dock uppleva det positivt med öppethållande. Kl 18.00 kan vara en lämplig stängningstid. Tidigare stängning är tveksamt. Vidare bör inbokade besök på kvällstid kunna ske vid behov. Observera också att öppettid måste vara under kontorstid dag före röd dag.

Kommentar:

Vi föreslår att servicecenter är öppet måndag till torsdag 8-18 och på fredagar 8-17. Inbokade besök på kvällstid bör kunna ske vid behov. När servicecenter har varit igång en tid bör öppettiderna utvärderas och ev. förändring kan övervägas.

4. Beträffande besökare och eventuellt hot och våld måste ju det tyvärr förutsättas att det kan vara besökare som kommer till servicecentret i vilket ärende som helst och till alla förvaltningar och är aggressiva och eventuellt påverkade. Planering av lokaler med jourrum etc. som ett led i handlingsprogrammet mot och våld måste ju ske i servicecentret. För socialförvaltningens del bör våra besökare ha samma ingång som alla besökare. Alternativ 3 i förslaget är därför inte tillämpligt. Receptionen bör ha en positiv och mottagande roll för alla besökare, även de som besöker socialtjänsten. Därefter kan besökarna följas av särskild "husvärd" till rätt våningsplan. I vissa fall kan det vara nödvändigt att "husvärden" avvisar besökare.

Kommentar:

Personalen som jobbar i servicecenter kommer att få utbildning i att hantera olika situationer och lokalen kommer att vara säker att arbeta och vistas i. För kommentar om besökare till socialförvaltningen se svar under punkten A.

5. En gång om året bör en översyn göras i syfte att följa upp arbetet på servicecentret samt att eventuellt utöka med nya arbetsuppgifter.

Kommentar:

Detta skrivs in i rapporten.

6. Utöver de arbetsuppgifter som nu föreslås ingå i servicecentret kan alla slags ansökningshandlingar lämnas in för att vidarebefordras till rätt instans: personer som allmänt söker jobb, ansökningar som familjehemsföräldrar, kontaktpersoner, till äldreomsorg, förskolor etc.

Ansökningar o upplysningar om trygghetslarm för personer över 65 år bör kunna göras på servicecentret (biståndsbeslut krävs inte, beviljas alltid). Detta bör diskuteras vidare.

Kommentar:

Förslagen på ytterligare arbetsuppgifter förs in i rapporten.

7. För socialförvaltningens del bedömer vi att servicecentret innebär såväl en kvalitetshöjning och förenklad hantering gentemot brukarna. Det största positiva för socialförvaltningens del är att tillgängligheten mot allmänheten och brukarna säkras, informationsmöjligheten utvidgas och utvecklas, samt att enklare ärenden hanteras där t.ex. färdtjänst, enkla faderskapsärenden (ev trygghetslarm) samt vissa andra administrativa ärenden.

8. Socialförvaltningen föreslås finansiera servicecentret med nästan 700 Tkr. Å andra sidan kan ovanstående arbetsuppgifter tas bort från handläggare inom socialförvaltningen. Vi bedömer att det är möjligt att genomföra vissa rationaliseringar av kvarstående arbete som innebär att det är rimligt och möjligt att finansiera centret med 700 Tkr.

700 tkr motsvarar ca två anställningar. Vi förutsätter att anställningarna internannonseras och att en bred rekrytering från alla förvaltningar eftersträvas, så att minimal övertalighetsproblematik uppstår

C. Akademikerförbundet SSR (Marie-Louise Doverland Ordförande Akademikerförbundet SSR, Gunilla Ekstrand Ledamot Akademikerförbundet SSR)

De förslag som ligger angående besökarna till plan 2, Familj & Försörjning, innebär stora försämringar för klienterna. Deras möjligheter att träffa sin socialsekreterare utan att ha bokat en tid försvinner helt.

Som det fungerar idag är många besök spontana då flera klienter saknar både förmåga och möjlighet att ringa och boka tid. Det är även viktigt att våra besökare kan få lämna och/eller diskutera sin ansökan om försörjningsstöd utan att behöva göra det inför andra besökare till kommunen. Då servicecentret inte kommer att ha tillgång till IFO-systemet kommer de inte heller att kunna hjälpa de klienter som inte vet vilken handläggare de har. Inget av de föreslagna alternativen är därför att föredra.

Alternativ 1 är otänkbart ur säkerhetssynpunkt.

Alternativ 3 är inte att föredra på grund av de skäl ni själva anger.

Vårt förslag är en modifiering av alternativ 2 där receptionen på plan 2 finns kvar men flyttas till "personalhissarna". På så sätt kan våra klienter välja vart de vill lämna sin ansökan och de har möjlighet att fortsätta komma spontant. Detta är att föredra både ur säkerhetssynpunkt och av omsorg om våra klienter.

Kommentar:

Se svar under punkt A.

Anders Overgård, It-chef

En alldeles utmärkt bra rapport!! Endast ett litet påpekande: I sammanfattningen under ekonomi står det att det ska finnas pengar för ombyggnaden i investeringsbudgeten för 2008. På annat stället står 2007 som jag antar är rätt.

Ska vi byta växelnnummer? Det gamla är OK att fortsätta att använda!!

Kommentar:

Uppgifterna ska korrigeras i rapporten.

Barn- och utbildningsförvaltningen

Synpunkterna har tagits fram i förvaltningens ledningsgrupp.

1. Positivt med en 24-timmarsmyndighet ur medborgarperspektiv där de webb- baserade lösningarna står för en stor del av ökad tillgänglighet. Inom BoU är Skolportalen under uppbyggnad, vilken är ett elektroniskt hjälpmedel som inte står och faller med ett servicecenter. Syftet är att medborgarna ska bli mer oberoende än idag av kommunens öppethållande, lokaliteter, geografisk tillhörighet etc. En medborgardator kommer också att finnas på biblioteken i Strand, Trollbäcken och Centrum.
2. Förvaltningens beräknade kostnader förutsätter att flera delar av befintliga arbetsuppgifter kan utföras inom ramen för servicecenter. Kostnaden upplevs som hög i förhållande till erhållen tjänst.

Kommentar: Inställningen från utredningens sida är att barn- och utbildningsförvaltningen ska nyttja servicecenter så långt som möjligt. Ingången för medborgarna till kommunen i förvaltningens frågor bör i första hand ske genom servicecenter och skolportalen.

3. Kan beräkningen istället utgå ifrån andelen ärenden som kan hanteras via servicecenter ?

Kommentar: En översyn av kostnadsberäkningen kommer att göras år 2 för servicecenter när det är möjligt att mäta andelen ärenden.

4. Tveksamhet råder kring om vi ska tänka oss avvara en och samma person eller en tjänst (placeringsassistent). Delat ledarskap brukar aldrig vara bra. Tillhörighet för den person (funktion) som BoU ansvarar för i servicecentret ?

Kommentar: På sikt bör de uppgifter som placeringsassistenterna utför ingå i servicecenter. En stor del av medborgarkontakterna i kommunen sker inom detta område, och det bör då göras genom servicecenter.

5. Idag har placeringsassistenterna full tillgänglighet både på telefon hela dagen, e-post och besök. Det måste således bli bättre än så med ett servicecenter. Det blir vår utmaning !

6. Kan chefstjänsten vara en av dem som ska bemanna servicecenter ?

Kommentar:

Chefen kommer att ha en operativ funktion och delta i och leda det dagliga arbetet. En annan stor del av chefs uppdrag blir att föra dialog med förvaltningarna om samarbetet med servicecenter.

7. Ingen hänsyn (beskrivning sid 11) har tagits till BoU's besökare efter införande av servicecenter.

Kommentar:

Sammanställningen över besökare har främst till syfte att visa på att servicecenter kommer att kunna ta hand om en mycket stor del av besökarna till kommunhuset, och att endast en liten andel av besökarna behöver uppsöka våningsplanen i kommunhuset. En komplettering görs i utredningen av förväntade besök i Masten där större delen av administrationen på barn- och utbildningsförvaltningen kommer att vara placerad, och förväntat antal besökare till den del av förvaltningen som sitter kvar i kommunhuset.

8. En noggrann uppföljning krävs som beskriver ärendets gång då det finns risk för att frågorna hanteras ett "varv extra" och istället förlänger handläggningstiden.

Kommentar:

En genomgång ska göras av ärendetyperna och hur de ska hanteras innan servicecenter startar sitt arbete för att undvika de eventuella problem som kan uppstå.

Anneli Jansson växeln, kommunkansliet

Jag tycker att upplägget för Servicecenter är bra. Visst kommer det att bli vissa saker som en del tycker blir problem som exempel att hämta besök och att arbetsuppgifter tas från avdelningarna. Men jag tror att det är många fördelar med servicecenter som överväger.

Några synpunkter:

4.10 Personal

Här undrar jag varför det inte ska finnas personal från biståndsavdelningen för äldrepersoner? Dessa personer har oftast inte data för att ha kontakt med kommunen utan de ringer eller kommer på besök. Sedan har handläggarna bara telefontid mellan 9-10 varje dag. Många kan inte ringa dessa tider. En placeringsassistent kan vara bra under en övergångsperiod men där tror jag att skolportalen är ett jättebra verktyg för dom.

Detta med att förstärka kundtjänst fungerar ju idag med den tekniken som finns, att flera personer ansluter sina telefoner till kundtjänst nummer vid överbelastningar. Man behöver inte sitta fysiskt i Servicecenter.

5.4.2 Telefon

Kommunens växelnummer ska gå till Servicecenter, där man ska göra ett knapp val för att komma till rätt handläggare. Gör man inget knapp val kommer man till växeln. Men där ska det vara en röststyrd funktion som tar samtalet om man kan namnet på den man söker. Detta förstår inte jag riktigt hur det ska fungera.

6.2 Informationssamordnare

Det här tror jag är väldigt viktigt för att Servicecenter ska fungera bra, att man har veckomöten med webbredaktörer. Här ser jag att det brister i information idag till oss i växeln från avdelningarna. Det händer att invånarna talar om för oss om förändringar som sker som inte vi har fått vetskap om.