

Tyresö Service- center



Tre vägar in för **alla** slags frågor och regelstyrd handläggning

tyresö kommun 



tyresö kommun 

Nivåer för servicecenter

Servicecenter

*Kommunledning och
Förvaltningar*

Information
Upplysning

Vägledning
Rådgivning

Administrativ
hantering

Rutin- och
regelstyrd
handläggning

Verksamhets-
specifika
förberedelser

Värderande
beslut

Ledning

Politisk
styrning

tyresö kommun



Frågor under dagen:

Jag kan inte betala fakturan nu!!!

Har inte fått något kort till kretsloppscentralen.

Får jag glasa in min veranda?

Hur ansöker jag om plats i förskolan

Hur gör jag skolval?

Jag vill ställa mig i seniorbostadskö!

Kan jag få försörjningsstöd?

Kan ni tömma min slamtank?

Hur stort får jag bygga på min tomt?

Min mamma klarar sig inte längre.
Hjälp!

Min dotter vill spela tjejfotboll, föreningar i Tyresö?



Frågor till servicecenter:

70 % av allmänna
frågorna till kommunen
ska besvaras av
servicecenter



Du kan också:

Beställa slam-tömning	Få ritningar på huset	Få hjälp med företagsfrågor	Felanmälan Gata och park	Hämta kartor & turist information
Få hjälp med Avfalls-hantering	Se utställningar (samråd)	Konsument-vägledning	Lämna synpunkter	Köpa biljetter
Byta avfallskärl	Lämna vattenprov	Hjälp med att utföra digitala tjänster	Använda kunddator	Köpa fiskekort
Hämta kort till kretslopps-centralen	Begära ut handlingar	Lämna ansökan om försörjningsstöd	Få hjälp med att boka lokaler	Hämta SL kort till elever

Vi handlägger/utför:

E-tjänster

Faderskaps
bekräftelse

Passerkort till
kommunhuset

Färdtjänst-
utredningar

Vigslar

Tjänste-
legitimation

Ägarbyte
Va-
renhållning

Parkerings-
tillstånd för
rörelse-
hindrade

Dödsbo-
utredningar

Budget-
och skuld-
rådgivning

tyresö kommun



E-tjänster

- Projekt till mars 2015
- Efterfrågan ökar från medborgarna
- En gemensam yta för alla synpunkter och e-tjänster (108 st.)
- Kortare löptider och effektiv hantering av ärenden
- Ökad insikt och öppenhet för medborgarna
- Ökad tillgång för personer med funktionshinder

Volym till Servicecenter

*2014 antalet
telefonsamtal, besökare
och e-post/e-tjänster*



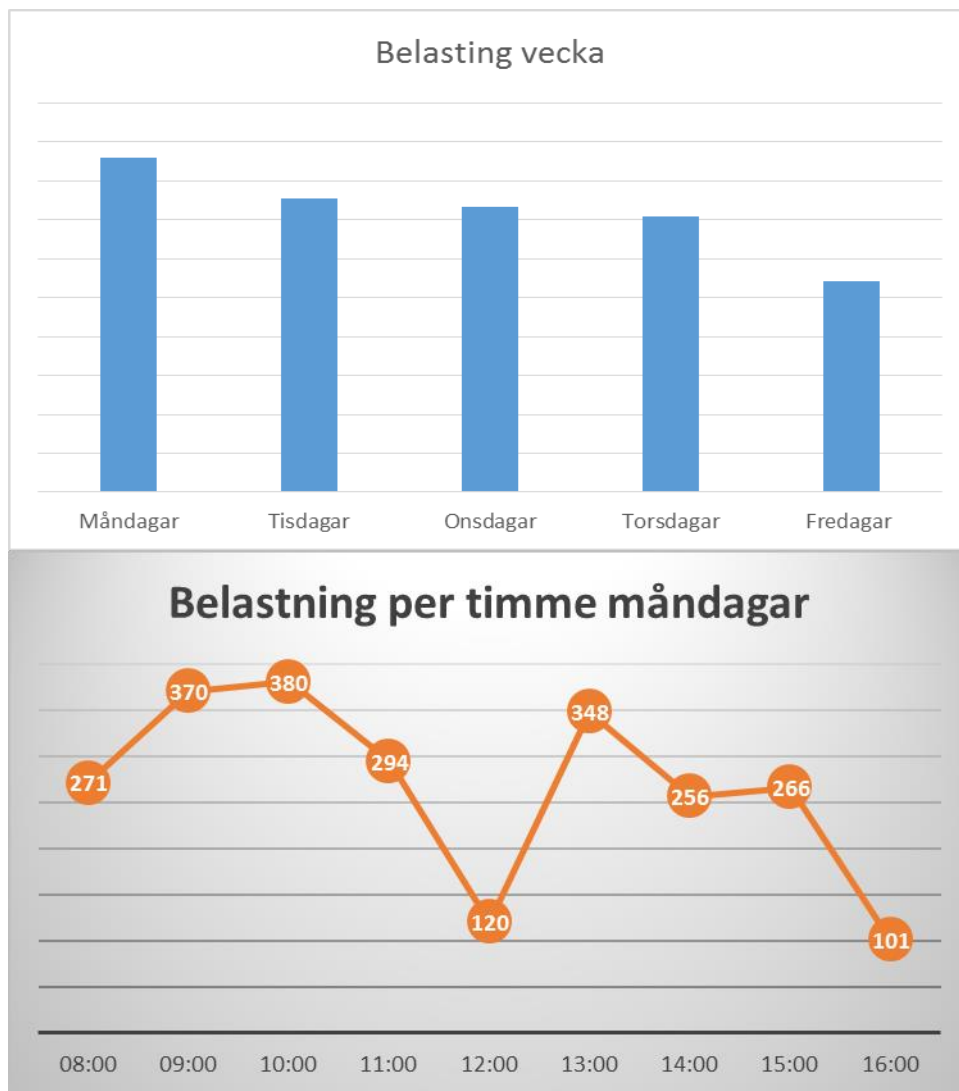
År

Telefon	Besök	E-post	E-tjänster
SV 21600	30000	7500	2200
Vxl 95100	(10000)		

Snitt Veckan

Telefon	Besök	E-post	E-tjänster
SV 415	570 (200)	145	40
Vxl 1800			

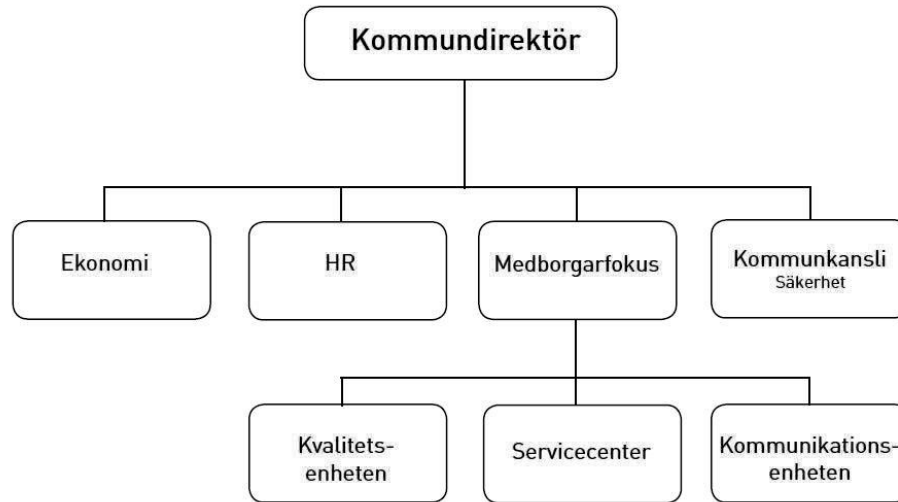
Belastning



tyresö kommun



Organisation



Servicecenter:

1 receptionist

7,5 Samhällsvägledare

1 konsumentsekreterare

2,5 telefonist

1 systemförvaltare

1 projektledare

1 chef

tyresö kommun



Hela kommunens Servicecenter



Energirådgivning



Studievägledare



Advokatjour



Bygglovsrådgivning

tyresö kommun



Kontaktvägar

- Kontaktpersoner
- Verksamheterna besöker Servicecenter
- Löpande kontakt med verksamheternas chefer och handläggare. Gör vi rätt saker
- Ansvarig chef med i Kommundirektörens ledningsgrupp

Hur går det?

- Ger information och vägledning inom kommunens alla verksamhetsområden och handlägger rutinärenden med förkortade handläggningsprocesser
- Avlastat förvaltningarna i rutinfrågor och enklare ärenden
- Service via kanalerna (telefon, besök, e-post, e-tjänster)
- Arbetar utifrån principen att kunna ge svar direkt
- Nöjda medborgare!

Färre frågor



Frågor och svar

Förskola och fritidshem

Söka och säga upp plats i förskolan

När ska jag ställa mitt barn i kön?

Hur ansöker jag om plats i kommunala förskolor?

Hur ansöker jag om plats i enskilda förskolor?

Hur och när får jag erbjudande om plats i förskolan?

Hur tackar jag ja till ett platserbudande?

Kan jag tacka nej till en plats och ändå stå kvar i kön?

Hur säger jag upp platsen i förskolan?

Vi ska flytta till Tyresö, hur ansöker vi om plats?

Måste jag prata med "vårdnadshavare 2" för att kunna säga upp barnets plats eller acceptera ett platserbudande?

Fritid/sk

Vem kan få

Hur ansöker

Hur säger jag

Allmänt

Vilket utbu

Varför inte

Frågor och svar om Skolportalen

Skolportalen - allmänt

Vad är Skolportalen?

Fungerar Skolportalen i alla webbläsare?

Varför behöver jag en e-post adress?

Varför fungerar inte mitt bank-id från till exempel Nordea/Telia/SEB?

Jag har inte tillgång till Internet?

övergångar i barnomsorgen. Vad

Platserbudande Skriv ut platserbu

Till vårdnadshavare för Alexander Vestin (2004-06-14).
Alexander är fr o m 2009-01-12 erbjuden plats på avdelningen (evd kan ej garanteras) Bergfoten förskola.

Område: Farmarstigen
Enhet: Bergfotens förskola
Avdelning: Bergfotens förskola
Utbildningsledare: Catarina Holmberg
Telefon: 08 5782 9871
Plats ledig fr o m: 2009-01-12
Svar önskas senast: 2008-11-18
Status: ERBJUDEN

När du fått ett erbjudande har kommunen uppfyllt platsgarantin. Om du tackar ja till den erbjudna platsen, men vill stå i kö till dina andra alternativ skriver du det i rutan medan "Meddelande till kommunen". Då placeras ditt barn i bytestön. Om du tackar nej till den erbjudna platsen, står du kvar i kö till dina andra alternativ.

Läs mer om köregler på Skolportalen startside.

Du betalar avgift även under inskolningstiden.

Om vårdnadshavarna bor på samma adress räcker det att en förälder tackar ja eller nej i Skolportalen. Du kan använda Bankid eller Godkänn-knappen. Om barnets vårdnadshavare bor på olika adresser måste BÅDA vårdnadshavarna tacka ja eller nej antingen via Bank-id eller genom att använda Godkänn-knappen och skriva ut platserbudandet och sedan skriva under utskriften. Skicka det underskrivna erbjudandet till Tyresö Servicecenter, 135 81 Tyresö

Meddelande till kommunen: (100 tecken kvar)

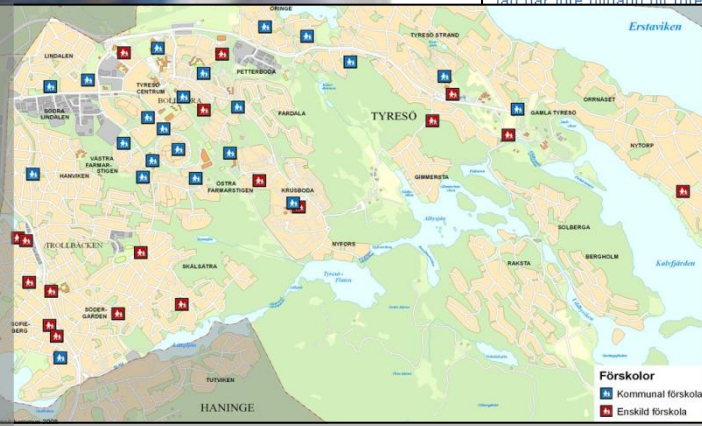
Ansök om konto

För att kunna sätta och administrera dina uppgifter i Skolportalen behöver du ett föräldrakonto. Alla föräldrar i Tyresö kommun får automatiskt ett konto hemskickat till de ställer sig i barnomsköket. Men du kan också själv ansöka om ett föräldrakonto om du har barn i vår verksamhet.

Starta Internet

Skriv i webbadressfältet: skolportal.tyreso.se

- Örensätt till höger på den gula listan klickar du på "Konto/Lösenord".
Välj "Ansök om konto"
- Knappa in ditt personnummer och klicka på Fortsätt.
Startside - Gå till lösenord
Min profil
• obligatorisk
Vil du ha ett medborgarkonto i Skolportalen eller har du föräkrat dina programuppgifter? Ja, det personnummer i nedanstående fält så skickar vi uppgifter till dig.
Personnummer (ÅÅMMDD-XXXX)*
- Knappa in din e-postadress.
- Läs igenom texten och klicka på OK.
- Inom kort skickar vi användarnamn och lösenord till dig med posten.
- Tänk på att dina inloggningsuppgifter är en värdepappershandling som skall förvaras säkert och inte delas ut till obehöriga.



Konstant utveckling och förbättring!

- "Slipa" på rutiner och arbetssätt
- Enkla kontaktvägar
- Tydliga uppdrag från verksamheterna
- Nya frågor och ärenden?
- E-tjänster?
- Hur får vi det till "Vårt Servicecenter"?
- Informationsflöden

Avgörande faktorer



- ✓ Medborgarfokus
- ✓ Kunnig personal
- ✓ Ledningens starka stöd
- ✓ Alla medverkar
- ✓ Förändrat arbetssätt - tar tid

Tack!

Servicecenter

Servicecenter@tyreso.se
08 5782 9100/ 9800

tyresö kommun 