

UPPDRAGSBESKRIVNING

**Tillgänglighet inom projekt
Medborgarfokus 2012**

1 BASUPPGIFTER

1.1 Uppdragsuppgifter

Beställande:	Tyresö kommun
Levererande org:	
Uppdragsnamn:	Tillgänglighet inom projekt Medborgarfokus
Uppdrags-ID:	MF-2012/01
Startdatum:	2012-04-16
Färdigdatum:	2012-10-31

1.2 Nyckelpersoner

Roll	Namn	Tel	E-post
Beställare:	Bo Renman	08 57829129	bo.renman@tyreso.se
	Anita Brynje	08 57829554	anita.brynje@tyreso.se
	Thomas Halvarsson	08 57829206	thomas.halvarsson@tyreso.se
Uppdragsansvarig:	Peter Holck	08 57829160	peter.holck@tyreso.se

2 INLEDNING

2.1 Syfte med uppdraget

Tillgänglighetens ska vara god och anpassad till medborgarnas behov. Det ska vara enkelt och tydligt för medborgare och företag att komma i kontakt med kommunen oavsett kommunikationssätt. Medborgarna ska få snabba och korrekta svar på sina frågor.

Det mål som finns i kommunplanen 2012 – 2014 ska realiseras: Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig.

2.2 Bakgrund

Projekt Medborgarfokus startade i januari 2012 med uppdrag att utveckla dialogen och servicen mot Tyresö medborgare. Ett led i denna strävan är att förbättra tillgängligheten och anpassa den mer till medborgarna behov vad gäller telefon, besök, e-post och e-service. Detta är särskilt angeläget med tanke på det försämrade resultat som kommunen erhöll i den senaste nationella undersökningen från SKL angående bland annat tillgänglighet.

Under 2010 genomfördes en ”utvärdering av servicecenter”. De åtgärder som föreslogs genomfördes endast delvis och bör beaktas inom ramen för detta uppdrag.

3 MÅL

Telefon- och öppettider är anpassade efter medborgarnas behov.

Svarstiden per telefon är högst fyra signaler.

E-post bekräftas eller besvaras inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar.

Den e-post som inte adresseras direkt till en handläggare besvaras genom den officiella brevlådan, som hanteras av servicecenter.

3.1 Önskat läge efter genomförande

Tillgång till e-tjänster finns genom en gemensam ingång på kommunens hemsida.

Den långsiktiga inriktningen är att alla inkommande ärenden, som inte har utsedd handläggare, hanteras genom servicecenter. Besök av medborgaren sker såväl digitalt som fysiskt.

80 % av de frågor som inkommer och inte har utsedd handläggare besvaras direkt av servicecenter. Ett väl utarbetat digitalt system finns tillgängligt för att kunna besvara frågor och hantera ärendet.

Där utsedd handläggare är utsedd används den automatiska telefonsvararen "Tyra" internt och externt. Samtal som når mottagaren direkt eller genom röstbrevlåda besvaras direkt eller senast inom ett dygn inom hela organisationen. Samtal som inte når mottagaren efter fyra signaler besvaras av servicecenter och avvikelserapportering sker.

3.2 Förväntat resultat

- Att medborgarna och företagarna får snabbare och mer tillförlitliga svar
- Ökad tillgänglighet
- Ökad tid för det personliga mötet med medborgarna

4 UPPDRAGETS OMFATTNING

Göra en omvärldsanalys bland andra framgångsrika kommuner

Föreslå hur förbättringar enligt målen ska kunna genomföras.

Kartlägga de vanligaste frågorna från medborgarna för att kunna svara korrekt och direkt på frågor.

Utarbeta rutiner för information internt och externt för att undvika onödiga frågor och felaktiga svar.

Säkerställa samverkan med kommunens övriga verksamheter.

Föreslå hur uppföljning av förändringarna ska ske.

Avgränsning: uppdraget omfattar inte säkerställande av tekniska lösningar.

5 ORGANISATION FÖR UPPDRAGET

5.1 Roller

5.1.1 Beställaren (Bo Renman genom Anita Brynje och Thomas Halvarsson)

- Ansvar för att uppdraget ligger i linje med verksamhetens övergripande mål och prioriteringar.
- Beslutar om ändrade förutsättningar för uppdraget.
- Beslutar om uppdraget eventuellt skall avbrytas.
- Stödjer uppdragsansvarig på bästa sätt utgående från uppdragets syfte.
- Ser till att uppdraget har tillräckligt med resurser.
- Följer och deltar i utvecklingen av uppdraget.

5.1.2 Uppdragsansvarig (övergripande ansvarig för att uppdragets syfte nås) Peter Holck

- Ansvarar för att uppdraget genomförs i enlighet med denna uppdragsbeskrivning.
- Ansvarar för rapportering till beställare och kommunens ledningsgrupp.
- Ansvarig för planering, uppföljning och kvalitetssäkring
- Aktivt delta i arbetet med genomförandet av uppdraget

5.1.3 Uppdraget leds av (Marit Andersson)

- Aktivt driva genomförandet av uppdraget
- Samordna de resurser som krävs
- Ansvarig för genomföranden och prioriteringar av aktiviteter
- Ansvarig för att dokumentera möten och aktiviteter.
- Ansvarig för att skriva slutrapport

5.1.4 Referensgrupp (deltagare i referensgrupp Medborgarfokus)

- Är bollplank och stöder projektledaren i arbetet
- Förankrar och inhämtar nödvändig information från förvaltningarna
- Medverkar aktivt i planeringsarbetet

6 TIDPLAN FÖR AVRAPPORTERING OCH RAPPORT

6.1 Tidsplan

Arbetsgruppens resultat ska levereras till uppdragsansvariga senast oktober 2012.

6.2 Avrapportering

Status rapporteras kontinuerligt till uppdragsansvarig minst en gång i månaden.

Rapportering om uppdragets status rapporteras av uppdragsansvarig till beställare minst en gång i månaden samt medarbetare inom Medborgarfokus.