

§ 79

Dnr 07/KS 078 001

**Servicecenter i Tyresö kommun****Kommunstyrelsens 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.

**Särskilt yttrande**

Anders Bergérus (s-gruppen) lämnar särskilt yttrande (bilaga).

**Ärendebeskrivning**

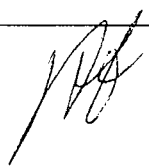
Kommunstyrelsen har för att förbättra den kommunala servicen till medborgarna gett kommunchefen i uppdrag att lämna förslag på utformning av ett kommunalt så kallat servicecenter. Arbetet med att ta fram ett beslutsunderlag har bedrivits i projektform.

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

Justerandes sign



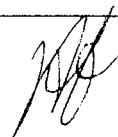
Utdragsbestyrkande



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.

I bilagda rapport redovisas förslag till utformande av servicecenter.

Justerandes sign



Utdragsbestyrkande



Tyresö 2007-04-02

*Särskilt yttrande vid:*

**Kommunstyrelsens sammanträde 2007-03-27, §79.**

## **Servicecenter i Tyresö kommun**

Frågan om servicecenter inom Tyresö kommun initierades av Socialdemokraterna för några år sedan, i samband med budgetfullmäktige. Denna idé kommer från Digital i Sundbyberg som för ganska många år sedan utvecklade en modell som både sparar lokalytor, men som framförallt ändrar arbetsorganisationen. Modellen fick tydligare legitimitet i och med ett besök i den norska kommunen Larvik.

### **Produktivitetsökning genom strukturförändringar**

Den utredning som ligger till grund för kommunstyrelsens beslut är i långa stycken både välgjord och välskriven och visar på många detaljförändringar i arbetsprocessen. Så långt allt väl. Fokus ligger nästa uteslutande på ökad tillgänglighet och service till medborgarna. Det är naturligtvis utmärkt att denna förbättras.

Socialdemokraterna framförde vid den politiska referensgruppens sammanträde en avsaknad av tydliga mål för produktivitetsökning eller ekonomiska mål för förändringen. Vi hyser förståelse för att de kan vara svårt att med bestämdhet kunna ange exakta tal. Detta är inte heller vårt syfte. Denna förändring måste emellertid leda till resurser frigörs för annan användning.

Vi vill också för tydlighetens skull klargöra att rationaliseringar och produktivitetsökning inte handlar om ökad stress eller merarbete för personalen, utan om precis den motsatta effekten. Förutom att färre kan producera mer med minskad tidspress, så leder en sådan miljö till minskad personalomsättning, vilket i sig också är en besparing.

Det vore värdefullt om frågan om servicecenter kan återkopplas till KS och till kommunens personal också som en kulturbärare på följande två områden:

- Bättre arbetsmiljö
- Ökad produktivitet.

**För den socialdemokratiska kommunstyrelsegruppen**

Anders Bergérus