

Tyresö kommun
Kommunstyrelseförvaltningen
Bo Renman
Kommundirektör
08-5782 91 29
bo.renman@tyreso.se

PM
2011-05-24
1 (5)

Förslag till Projekt Medborgarfokus

”Det ska vara lätt att vara Tyresöbo!”

Syfte

Medborgare i Tyresö ska vara nöjda med och ha god nytta av den verksamhet kommunen ansvarar för. De ska få snabba svar på sina frågor och veta hur de kan påverka.

Metod:

Resurser och kompetens inom kommunen används gränsöverskridande och utifrån en helhetssyn. Dialog med medborgarna förs, externa aktörer lyfts fram och nya mötesplatser skapas.

Utgångspunkter:

- medborgarnas behov ska vara i fokus
- medborgarna vill vara med och påverka
- professionell, kompetent personal i kommunen
- utomstående aktörer (exempelvis frivilligorganisationer och företag) och nya arenor för dialog behövs

Organisation:

En projektorganisation tillskapas med benämningen ”*Medborgarfokus*”.
Projektet består av två delar som leds av varsin projektledare.

Del 1 - Medborgarservice

Del 2 - Kvalitetsutveckling

Till projektet knyts befintlig personal inom nuvarande servicecenter samt personal från andra verksamhetsområden som naturligt kan bidra till projektets genomförande. Projektet beräknas pågå under tre år (2012 – 2014) och därefter skall en samlad utvärdering ske. Information ges löpande till kommundirektör och samtliga nämndordföranden.

- Kommundirektören är beställare och via kvalitetschefen ägare av projektet.
- Projektdirektiv ges av kommundirektören via kvalitetschefen.
- Kvalitetschefen utser en styrgrupp till stöd för arbetet och beslutar om styrgruppens roll och ansvar.
- De två projektledarna utses av kommundirektören i samråd med kvalitetschefen och genomför projektet tillsammans men med ansvar för sina respektive delar.
- Projektledarna rapporterar till kvalitetschefen.
- Projektledarna har personalansvar under projekttiden för dem som ingår i projektet.

Medborgarservice

Servicecenter

Servicecenter ska ge medborgarna god och effektiv samhällsservice samt stödja och underlätta arbetet för kommunens verksamheter. Verksamheten riktar sig i första hand till medborgarna i Tyresö men ger även service till företagare, förtroendevalda politiker, tjänstemän och besökare från andra kommuner.

Projektet ska fokusera på att utveckla verksamheten ytterligare så att Tyresöborna

- får ökad tillgänglighet till kommunen. De ska genom att vända sig till ett och samma ställe
- får information och vägledning, svar på frågor, kunna göra felanmälningar, framföra klagomål och synpunkter samt få snabb hantering av rutinärenden.

Servicecenter ska vara tillgängligt för medborgarna via telefon, personligt besök, e-post, webbplatsen tyreso.se och via ett ökat utbud av e-tjänster. Projektet ska

finna former för att utveckla kvaliteten på servicen till besökarna och medborgarkontakterna i övrigt. Ett mål är att göra det lätt för medborgarna att på egen hand hitta eller beställa den information de söker, till exempel via tyreso.se.

Särskilt fokus ska läggas vid att effektivisera processer mellan olika verksamheter som berör medborgarkontakter för att därigenom göra det lättare för Tyresöborna.

Trygghet

Medborgarna ska känna sig trygga med att kommunen är väl förberedd för att ta hand om och minska sårbarheten vid olika typer av kriser. Det innebär arbete för att förebygga olyckor och skador samt att ha beredskap för att minska konsekvenserna av eventuella olyckor och inträffade skador.

Det brottsförebyggande arbetet är en annan infallsvinkel till en trygg kommun. Att sprida aktuell kunskap och information är ett sätt att stävja brottslighet. Medborgarna ska känna till hur de själva kan bidra till att öka tryggheten genom frivilliginsatser som grannsamverkan, föräldravandringar etcetera. Att minska det alkoholrelaterade våldet ett annat sätt. Insatser för att skjuta upp alkoholdebuten bland ungdomar har hög prioritet.

Projektet ska arbeta brett och verksamhetsövergripande när det gäller säkerhet och brottsförebyggande arbete i nära dialog med medborgarna.

Information/kommunikation

Projektet ska fokusera på information och kommunikation. Medborgarna ska veta vad som ligger inom kommunens ansvar, vad de kan förvänta sig för servicegrad, vad skattepengarna går till och hur de kan påverka beslut och politik. De ska förstå de beslut som fattats på såväl individuell som övergripande nivå.

Webbplatsen tyreso.se ska vara lättillgänglig, välstrukturerad och uppdaterad. Medborgarna ska kunna prenumerera på information de söker via e-post, nyhetsflöden, appar, sociala media, sms etcetera. Enklare tjänster, ex felanmälan, ska kunna utföras via mobiltelefon.

Företagare, föreningar, andra organisationer och samarbetspartners, medier, chefer och medarbetare ska också ha möjlighet att lättillgängligt få information om vilken viljeinriktning som finns, vilka beslut som fattas och vilka personer de ska vända sig till och hur de får kontakt med dessa. Detta gäller såväl personer inom kommunen som inom de områden kommunen ansvarar för.

Kvalitetsutveckling

Medborgardialog

Projektet ska utveckla former för att ge de synpunkter, klagomål och förslag som kommer från medborgarna ökad tyngd. Medborgarna har möjlighet att komma till tals genom direkta synpunkter via besök, telefon, e-post etc.

Projektet ska överväga hur strukturerade medborgardialoger, systematisk synpunktshantering och/eller indirekta synpunkter, till exempel via de frågor servicecenter får, kan öka medborgarnas möjligheter till inflytande.

Ruiner för hur synpunkter besvaras, tas tillvara och följs upp ska vara kända och transparenta.

Tillsyn

Inom kommunen finns ett åttiotal kommunala eller privata enheter som utför sin verksamhet enligt uppdrag och som Tyresö kommun ansvarar för.

Strukturerad tillsyn bör ske av dessa enheter genom årliga inspektioner och genom att en dialog förs med i första hand brukarna inom dessa enheter.

Informativa rapporter ska därefter överlämnas till kommunens ledning, berörd nämnd samt verksamhetsansvariga i syfte att utveckla förbättringsmöjligheter.

Om det finns särskilda skäl ska fördjupade granskningar med uppföljningar och återbesök genomföras. Enheter som påvisar ett positivt resultat bör uppmuntras och lyftas som goda exempel till inspiration för andra.

Projektet ska föreslå former för tillsyn av verksamhet enligt ovan samt ansvarar för ett övergripande synpunkts- och klagomålssystem.

Kvalitetssäkring

För att medborgare, förtroendevalda politiker och medarbetare ska kunna dra slutsatser med hög träffsäkerhet beträffande behov inom den framtida verksamheten behövs relevanta och tillförlitliga underlag. Omvärldsdokument

med en samlad analys över utvecklingstendenser, nyttjandegrader och planerade regelförändringar ska finnas lätt tillgängliga.

Projektet ska vid behov initiera övergripande brukar- och nöjdhetsundersökningar för att belysa kvalitet på kommunens tjänster eller för att få underlag för planering av verksamhet. Resultaten ska bidra till att medborgarna får det bättre.

Projektets sammansättning

Följande funktioner ingår i projektorganisationen:

- servicecenter med växel och kundtjänst
- säkerhet och krishantering
- drog- och brottsförebyggande arbete
- information/kommunikation
- synpunkts- och klagomålshantering
- prognos- och omvärldsfrågor
- tillsyn och granskningar
- utvärderingar