



BOTKYRKA  
KOMMUN



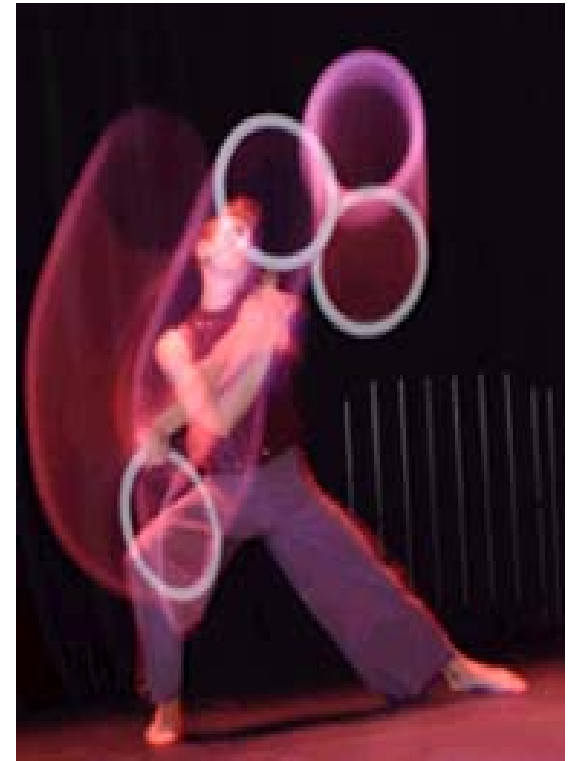
# Botkyrka – långt ifrån lagom





## Det här är Botkyrka

- 79 000 invånare
- En av Sveriges yngsta och mest internationella befolkningar
- Omtalade kultur och upplevelsesatsningar
- Expansivt näringsliv 4000 företag – 95% småföretag
- 5800 kommunanställda – 3.5 mdr kr i budget





## Vårt uppdrag

Vi ska leverera en god  
kommunal service -  
och bidra till en hållbar  
samhällsutveckling





# Dialog och service – tre enheter för bästa medborgarservicen

Medborgarkontoren

Kontaktcenter och reception

Områdesenheten





## Medborgarkontoren - nuläge

5 och ½ medborgarkontor.

17 samhällsvägledare och 2 jobbcoacher.

80 000 ärende/år, besök ca 300 000.

Information om hela kommunens utbud  
av service samt handläggning av vissa  
kommunala ärende.

Samt information från statliga  
myndigheter.





## **Service och information på medborgarkontoren**

**sök färdtjänst - handläggs**

**fråga om studieekonomi**

**hämta blanketter för bostadsbidrag**

**köp hembygds litteratur**

**ta reda på vilka föreningar som finns i Botkyrka**

**beställ borgerlig vigsel - handläggs**

**sök parkeringstillstånd för rörelsehindrade - handläggs**





## Mer service och information

**fråga om äldreomsorgen – beställ enklare service**

**ansök om tillstånd inom miljö och hälsa - handläggs**

**anmäla barnen till förskola och fritidshem - handläggs**

**fråga om vad som byggs i kommunen**

**få hjälp med att överklaga myndighetsbeslut till länsrätten**

**Med mera**





## Övriga funktioner på dos

**Jobbcoacherna** 1,5 tjänster 500 i jobb

**Områdesutvecklare,  
demokratiutvecklare,  
ungdomslots, personliga  
ombud, BRÅ-samordnare**

**Konsument Botkyrka**

**Budget- och skuldrådgivning**

**Energirådgivning**

**Serviceterminaler, VISAM  
terminaler, publika datorer**





## **99 % nöjda med servicen i brukarenkät våren 2008**

**98% - hög tillgänglighet**

**99% - nöjda med bemötandet**

**39% - påverkan på lokala beslut**

**80% vet att kommunal information finns på  
medborgarkontoren**

**79 % vill ha det mesta av offentlig service via  
medborgarkontoren**

**Varav 52% vill ha all offentlig service via medborgarkontoren**



## Topplistan under de två enkätveckorna

Barnomsorg

Publik dator

Socialtjänst

Kommunal information

Migrationsverket

Utbildning/skola

CSN

Försäkringskassan

Boende

Jobbcoach

Skattemyndigheten



## Statistik januari – augusti 2008

### totalt 52 000 ärenden – 12 157 timmar

	antal ärende	% antal	% timmar
Skatteverket	2 167	4,2	2,9
Migrationsverket	1 765	3,4	4,2
Försäkringskassan	1 139	2,2	1,4
Landstinget	645	1,2	1,1
CSN	569	1,1	1,0
Kronofogden	544	1,1	1,4
Arbetsförmedlingen	457	0,9	0,8
Polisen	320	0,6	0,5
	7 606	14,7 %	13,3 %





# En samhällsvägledares dagbok

## Skatteverket

Beställning av personbevis genom skatteverkets hemsida. Åtta stycken under dagen

Fråga om folkbokföring till skatteverket som de inte kunde ge direkt svar på i upplysningen. Jag hänvisades att ringa folkbokföringen.

Behöver nå specifik handläggare ang. ansökan om svenskt personnummer. Tar en stund i kö.

Fyller i två blanketter om flyttanmälan.

Använder talsvar för att beställa ett personbevis för att kontrollera folkbokföringen av en person för handläggningen av vår kommunala barnomsorg.



## **Forts. dagboken**

### **Migrationsverket**

**Behöver nå "expert" på Irak-pass. Personen är ledig. Får dock bra hjälp av växelpersonalen som hjälper mig rätt.**

**Hjälper kund att fylla i blankett om inbjudan för släkt/vänbesök.**

**Kund vill ha hjälp att ringa migrationsverket för att få info om när hans främlingspass är klart. Ringer växeln som enbart hänvisar till upplysningen som emellertid är stängd. Kan inte hjälpa kunden vidare.**

### **CSN**

**Hjälper med att fylla i ansökan om studiemedel för högskolestudier.**

**Hjälper kund att lämna studieförsäkrans till CSN. Smidigt på nätet då kunden har fått inloggningskod av CSN**



# Forts. dagboken

## Polisen

**Polisanmälan på arabiska möjligt? Barn som misshandlats. Ringer Södertörns polisen, får hjälp av den centrala växeln och får lite råd om att tolk går att beställa.**

**Ringer till Botkyrkapolisen om ovanstående ärende. Får bra hjälp, tolk kan ordnas. Medborgarkontoret kan hjälpa till med en enklare ingångsanmälan via telefon för att möte med barnutredare och tolk ska kunna ordnas bättre senare.**

## Försäkringskassan

**Använder VISAM för att chatta med försäkringskassan för att få fram en kunds PGI i samband med en skadeanmälan till AFA-försäkring. Inga problem alls.**

**Fråga om vad som gäller vid sjukskrivning. Loggar in på myndighets chatten och frågar. Får snabbt svar på frågan. Proffsigt och trevligt bemötande.**



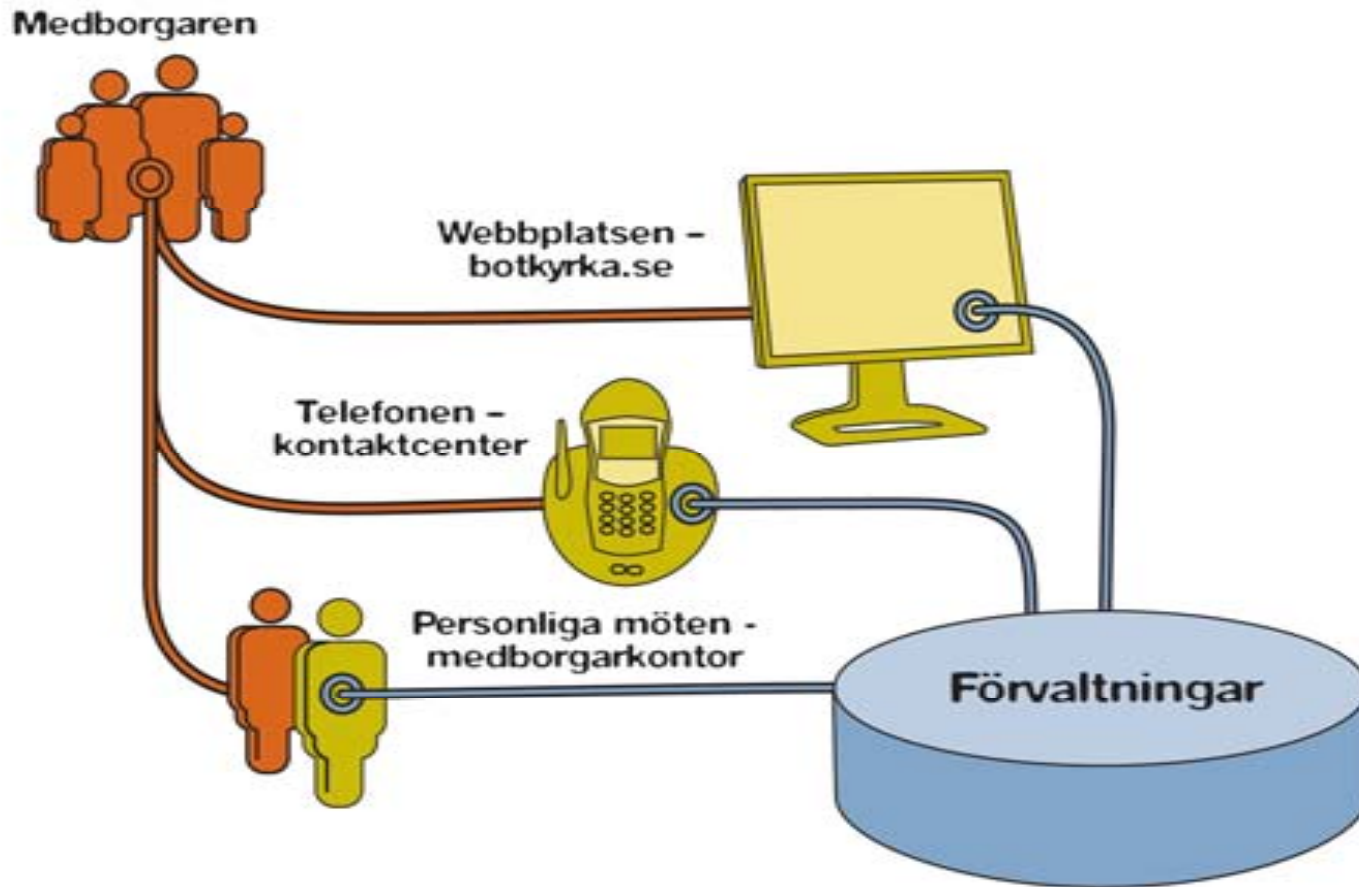
# Historien och framtidens medborgarservice

- Medborgarkontor i 21 år
- Lång tradition av att flytta verksamhet till generalisthandläggare på medborgarkontoren
- Använder den kunskapen i utvecklingen av e-tjänster och annan medborgarservice som kontaktcentret
- Tjänsteutbudet kartlagt – med tanke på framtida e-tjänster och placering av medborgarservicen
- Kanalstrategi





# Kanalstrategin





## **Nystartskontor i Botkyrka**

**Botkyrka är en av de 9 kommuner som medverkar i den utvidgade verksamheten – nystartskontor**

**I kanalen ”personligt möte” erbjuds tjänsten i två steg**

**Generell rådgivning på medborgarkontoren – tillgång till ”starta eget portalen” för alla samhällsvägledare, alla medborgarkontor**

**Nästa steg är vår nystartslots med djupare kompetens**

**Lokalt utvecklingsavtal stödjer samverkan lokalt**





## **Lokala servicekontor i Botkyrka**

**Medborgarkontoren och kontaktcentret fungerar redan idag som lokala servicekontor (utan avtal)**

**Kvaliteten i servicen skulle säkerställas genom ett formellt samarbete**

**Botkyrka är beredda att samverka via medborgarkontoren och i ett av de statliga lokala servicekontoren**

**Kommuninvånarnas behov av samordnad service är viktigare för oss än var och hur vi samverkar**



## Dialog och service

Yvonne Bjerke

[yvonne.bjerke@botkyrka.se](mailto:yvonne.bjerke@botkyrka.se)

