

Tyresö kommunguide
2008

Tyresö servicecenter

tyresö kommun



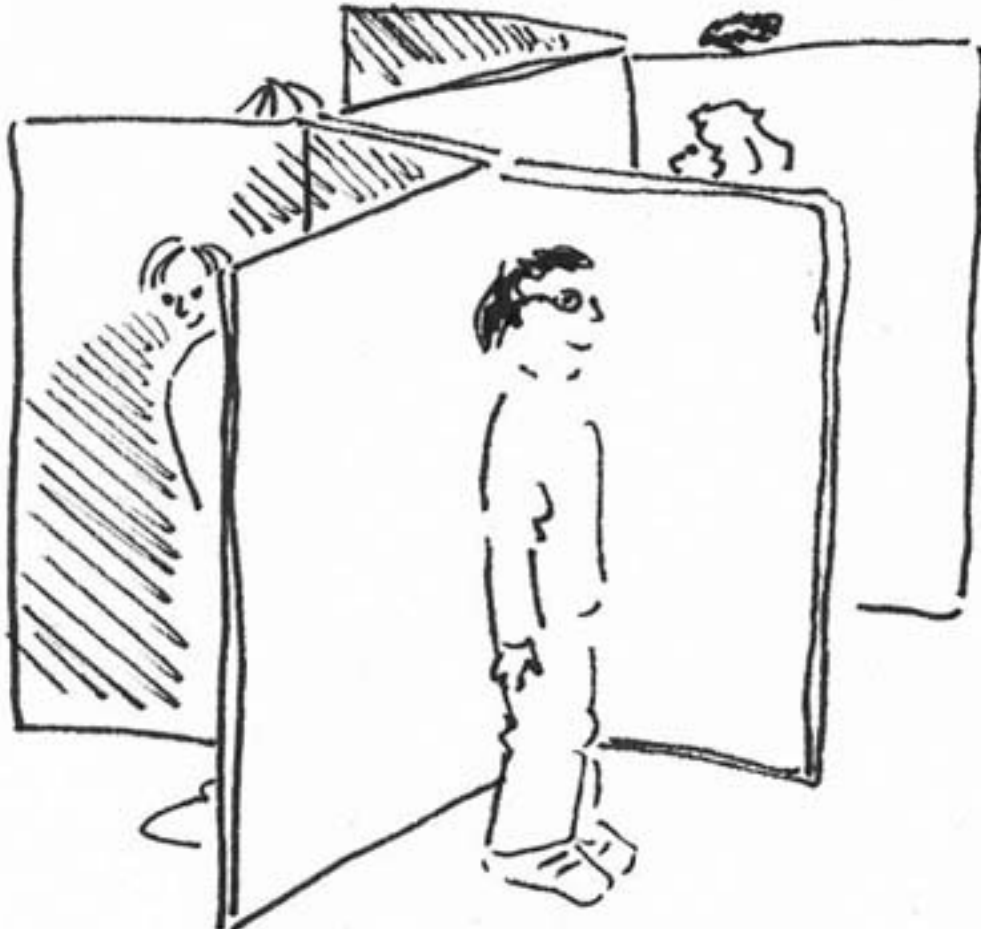
tyresö kommun



Liselotte Johansson
Tyresö servicecenter

liselotte.johansson@tyreso.se

Barn, boende, brukare, elever, företagare,
föräldrar, klienter, kollegor, kunder
& pensionärer



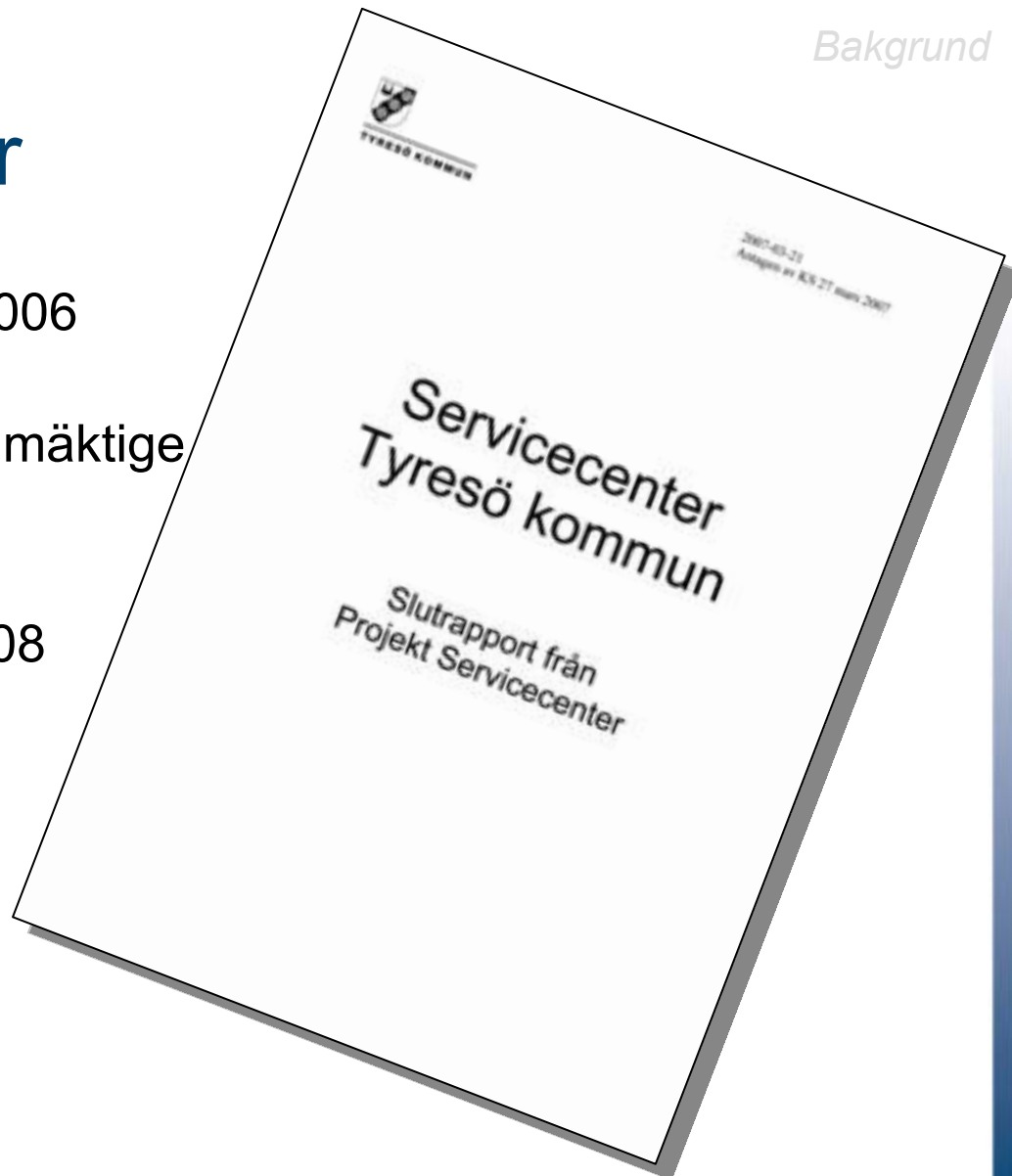
Service
Hur gör vi?

Tyresö servicecenter

1. Studiebesök i Larvik
2. Utveckla servicen till Tyresöborna
3. Ny entré till kommunhuset

Servicecenter

- ✓ Utredning hösten 2006
- ✓ Beslut i kommunfullmäktige våren 2007
- ✓ Öppnar februari 2008

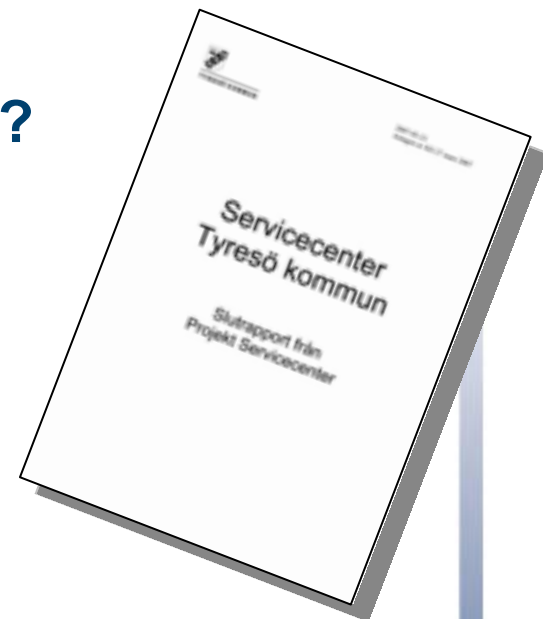


. . . ur rapporten

Vad vill vi uppnå med ett servicecenter?

Medborgarna:

- ✓ Förbättrad tillgänglighet
- ✓ Svar på ett ställe
- ✓ Öppnare kontakt
- ✓ Snabbare service och handläggning av enklare rutinärenden
- ✓ Bättre information från kommunen

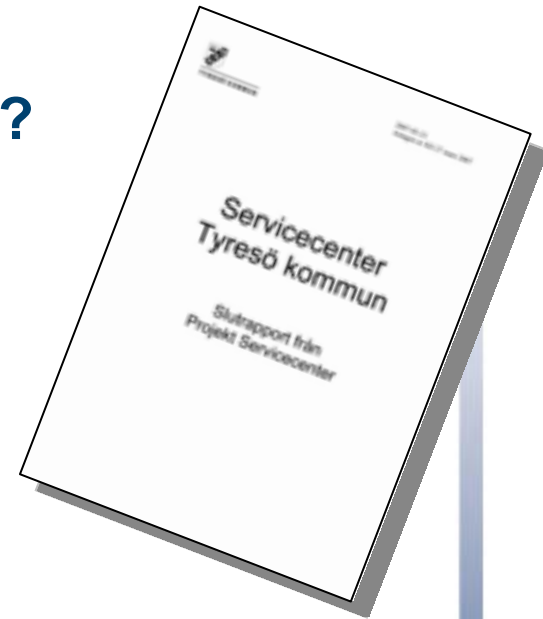


. . . ur rapporten

Vad vill vi uppnå med ett servicecenter?

Kommunen som organisation:

- ✓ Frigör arbetstid när information och rutinärenden hanteras av servicecenter
- ✓ Gränsöverskridande arbete
- ✓ Resurser kan samordnas till att ge service
- ✓ Ökat fokus på medborgarna och att ge service

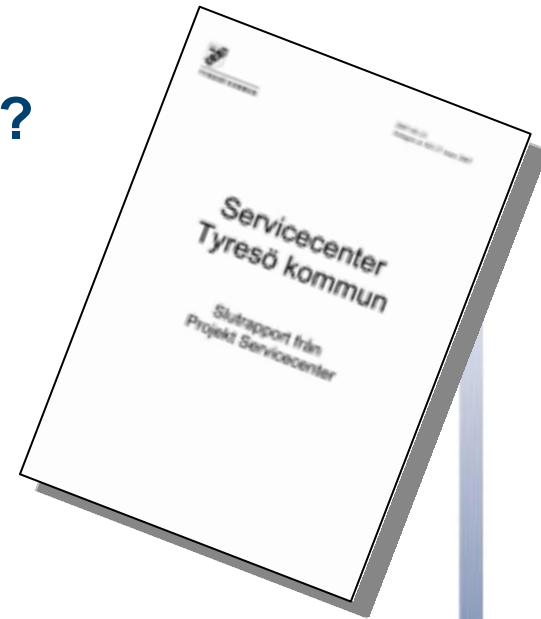


. . . ur rapporten

Vad vill vi uppnå med ett servicecenter?

Förtroendevalda:

- ✓ Demokratiaspekt
- ✓ Möta medborgarna
- ✓ Förmedla information



Tyresö kommuns strategi

Vision

Trygga
Trivsamma
Tyresö
- allas vårt ansvar

Grundläggande förhållningssätt

- Tolerans och respekt
- Närhet
- Valfrihet
- Servicekänsla och lyhördhet

Strategiska utvecklings- områden

- God boendemiljö och livskvalitet
- Kvalitet och service
- God ekonomisk hushållning

Verksamhets- planering

- Sker i verksamheterna



Kommunens grundläggande förhållningssätt - och servicecenters uppdrag

Tolerans och respekt

- ✓ Varje fråga och varje besökare är unik
- ✓ Breda belysande svar
- ✓ Neutrala svar - inte värdera besökarnas val

Närhet

- ✓ Lätt att komma i kontakt med kommunen
- ✓ Flera vägar för kontakt
- ✓ Bra öppettider



Kommunens grundläggande förhållningssätt - och servicecenters uppdrag

Valfrihet

- ✓ Besökarna ska få kunskap om alla alternativ
- ✓ Välja kontaktväg till kommunen

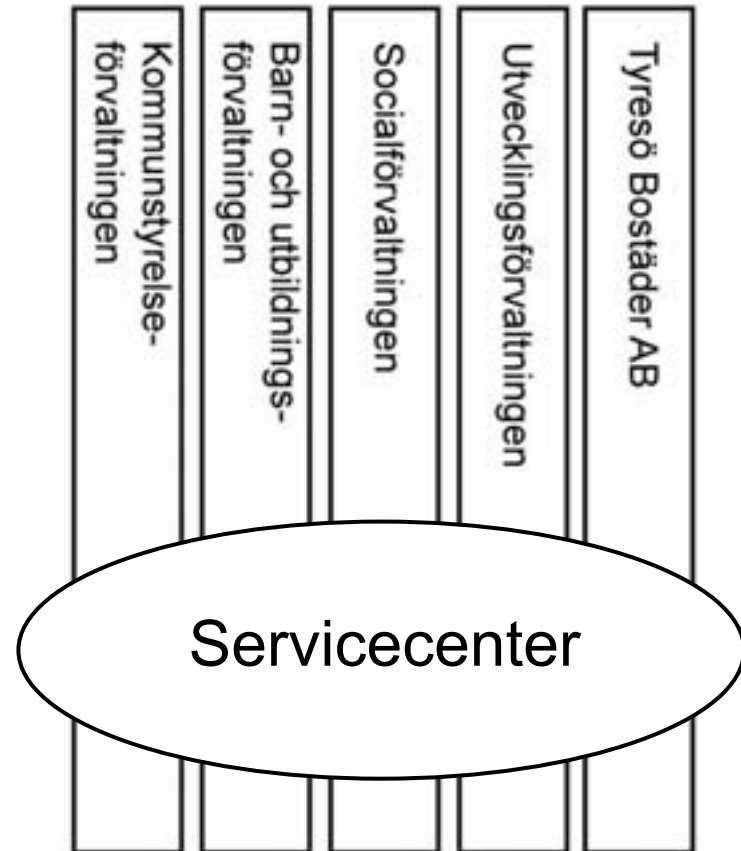
Servicekänsla och lyhördhet

- ✓ Lyssna till den verkliga frågan,
svara på ställda,
felställda och
oställda frågor
- ✓ Trevligt att kontakta kommunen

Servicecenter

samma sak - men på ett nytt sätt

- ✓ En del av kommunens vanliga verksamhet
- ✓ Organiserat ur ett medborgarperspektiv - ett ställe för alla frågor
- ✓ Stuprör och hängränna
- ✓ Utvecklas gemensamt i hela kommunen





Tyresö servicecenter tre vägar till kommunen

- ✓ Personligt besök
- ✓ Telefon
- ✓ E-post, E-tjänster
& hemsidan





Nivåer för servicecenter

Information &
upplysning

Receptionen

Vägledning &
hänvisning

Frågor

Administrativa
förberedelser

Regelstyrd
handläggning

Handläggning

Regeltolkning

Värderande
handläggning

Ledning

Politisk styrning



Tyresö servicecenter öppnade



Samhällsvägledarna



Ungdomsenheten

Kurator

Äldreomsorgen

Förskolan

Socionom

Administratör

Lärare

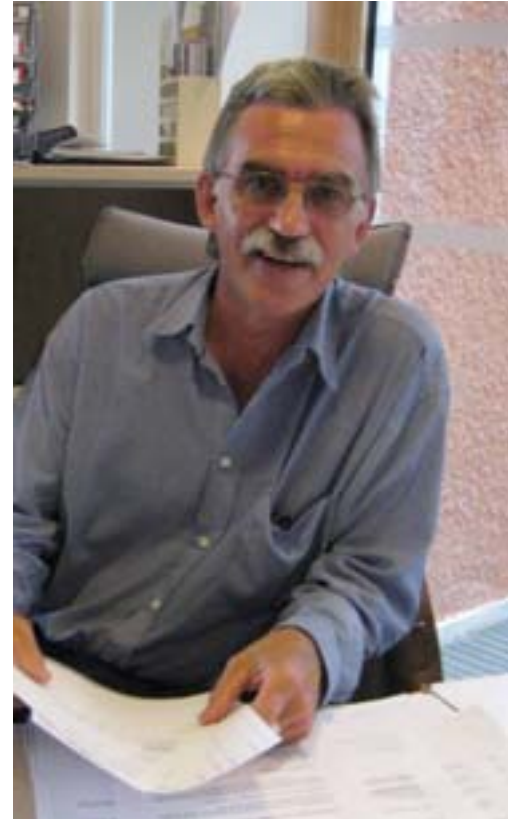
Bibliotekarie

Resebranschen

Specialisterna



Placeringshandläggare



Konsumentsekreterare

Lokalen



Frågor till servicecenter:

- ✓ 70 - 80% av frågorna till kommunen får svar på servicecenter
- ✓ Tekniskt möte med fem myndigheter
- ✓ Samverkan med myndigheter



Försäkringskassan





Frågor under dagen:

- ✓ Får jag bygga en altan?
- ✓ Jag har glömt mitt lösenord till Skolportalen!
- ✓ Jag vill ställa mig i seniorbostadskö!
- ✓ Har inte fått något kort till kretsloppscentralen.
- ✓ Kan jag få försörjningsstöd?
- ✓ Hur stort får jag bygga på min tomt?
- ✓ Min mamma klarar sig inte längre.
- ✓ Min dotter vill spela tjejfotboll, föreningar i Tyresö?

Uppgifter vi handlägger

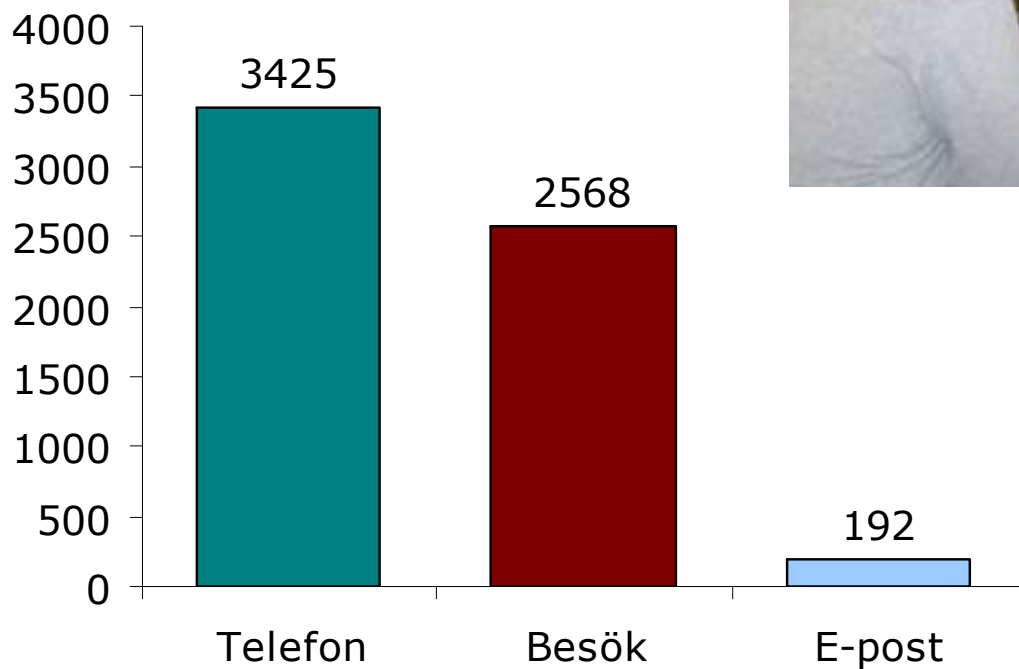
- ✓ Bostadskön till seniorbostäder
- ✓ Faderskapsutredningar
- ✓ Färdtjänst
- ✓ Företagens kontakt med kommunen
- ✓ Konsumentrådgivning
- ✓ Parkeringstillstånd för rörelsehindrade
- ✓ Placering av barn i kommunal förskola
- ✓ Skuld- och budgetrådgivning
- ✓ Taltidningen Tyresöbandet
- ✓ Vigslar och partnerskap

Andra på servicecenter

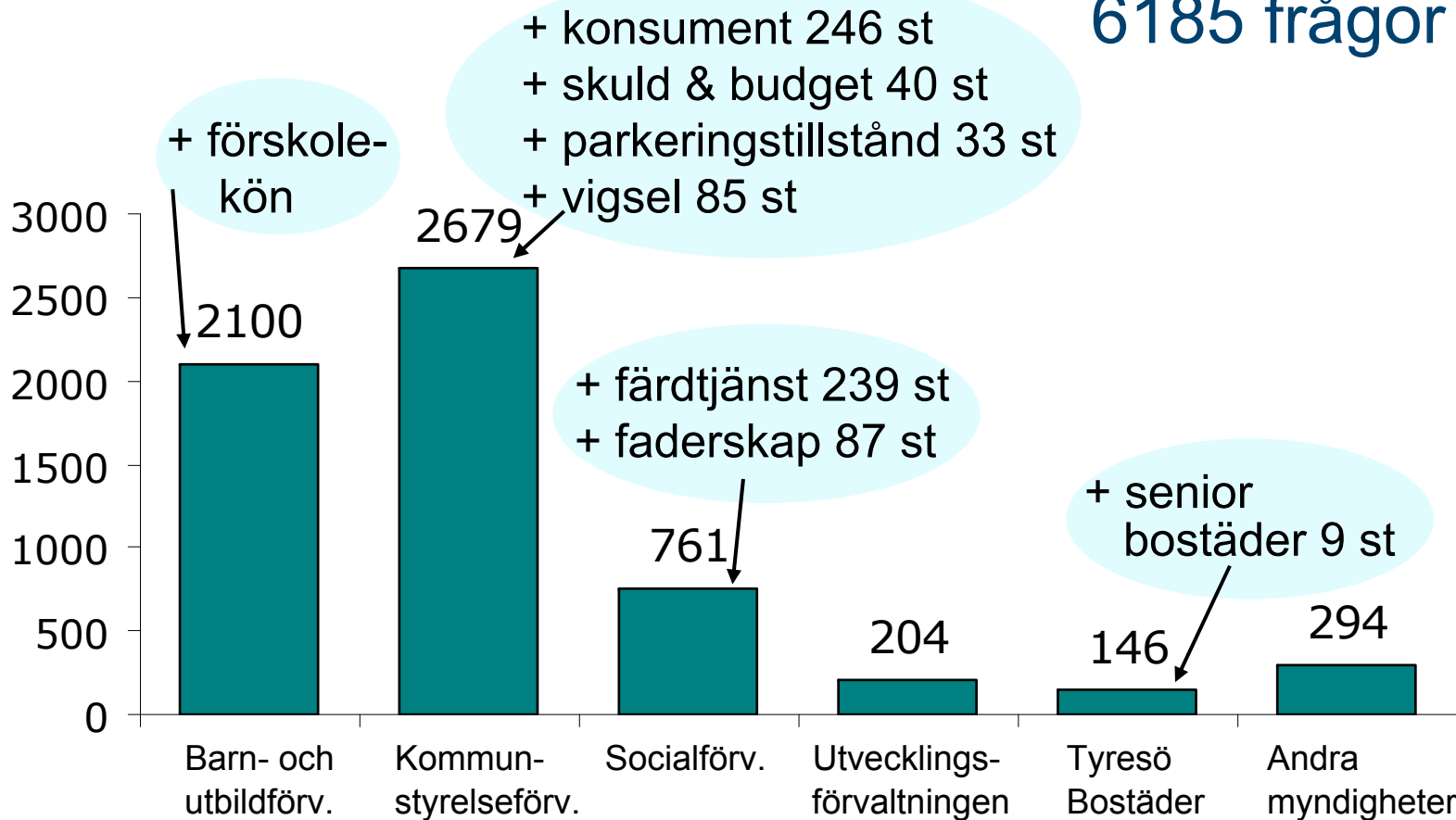
- ✓ Advokatjour
- ✓ Öppet hus för kontaktpersoner och ledsagare
- ✓ Plansamråd
- ✓ Anhörigstöd
- ✓ Vårdval
- ✓ Demokratidag
- ✓ ...



Antal frågor till samhällsvägledarna och kontaktväg 18/2 – 17/8:



Antal frågor uppdelat på förvaltningar Tyresö Bostäder & myndigheter 6185 frågor



Kunderna



Hjälp till självhjälp



Gott bemötande

Vad händer nu?

. . . på gång

- ✓ Sköta bokning av kommunens lokaler
november 2008
- ✓ Samtjänstavtal med försäkringskassan
januari 2009
- ✓ Faderskap även administrationen
januari 2009
- ✓ Vad tycker Tyresöborna?
hösten 2008
- ✓ Vad tycker kollegorna i kommunen?
hösten 2008

Utveckling

- ✓ färre frågor
- ✓ fler e-tjänster
- ✓ effektivare rutiner
- ✓ . . . andra uppgifter

Avgörande faktorer

- ✓ Förändrat arbetssätt - tar tid
- ✓ Ledningens starka stöd
- ✓ Kunnig personal
- ✓ Besökarfokus
- ✓ Tre vägar in
- ✓ Lokal anpassning
- ✓ Fler myndigheter medverkar



Tack för
uppmärksamheten