

Kommunchefens rapport mars 2010

Samarbetskommitté för Södertörnskommunerna

Kommunstyrelsen godkände den 24 november 2009 (§169) ett förslag om att formalisera samarbetet mellan Södertörnskommunerna genom att bilda en s k samarbetskommitté. Kommunstyrelsens förslag har inte lämnats vidare för behandling i kommunfullmäktige i avvaktan på besked om att övriga kommunstyrelser skulle föreslå sina respektive fullmäktigeförsamlingar att godkänna förslaget. När sådana besked nu föreligger går ärendet vidare till kommunfullmäktige.

Fortsatt utveckling av servicecenter

En uppföljning/utvärdering har genomförts inom kansli- och personalkontoret.

Enligt utvärderingen har Servicecenter uppnått mycket av sitt uppdrag så här långt. Som framgår av utvärderingen ger man information och vägledning och svarar på frågor inom kommunens alla verksamhetsområden. Servicecenter handlägger även flera rutinärenden. Servicecenter ger service via alla de kanaler som ingick i uppdraget: telefon, personligt besök, e-post och e-tjänster. Samhällsvägledarna arbetar utifrån principen att de ska ta reda på svaren och återkomma till frågeställaren, så att denne inte ska behöva söka sig runt själv i kommunen för att få svar på sina frågor. När handläggningsuppgifter har förts över till Servicecenter har handläggningsprocesserna setts över och handläggnings-tiderna har kortats ner. Kundundersökningar och intervjuer på förvaltningarna visar att både medborgare och kommunens medarbetare tycker att servicen är bra och att de får ett gott bemötande i Servicecenter.

Utvärderingen har också visat att det är en bit kvar innan kommunen har ett Servicecenter av det slag som var avsikten vid etableringen. Det är ännu inte "en väg in" för medborgarnas kontakter med kommunen, medborgarna hänvisas fortfarande till förvaltningarna i olika frågor som skulle kunna hanteras av Servicecenter. Det finns fortfarande rutinärenden på förvaltningarna som troligen skulle kunna handläggas på Servicecenter. För att servicen gentemot medborgarna som erbjuds i Servicecenter ska utvecklas behöver det finnas en väl förankrad uppfattning i hela organisationen om att Servicecenter är hela kommunens angelägenhet. En förnyad genomgång bör göras på förvaltningarna för att belysa vilka ytterligare medborgarkontakter som helt eller delvis skulle kunna skötas av Servicecenter. Man bör också överväga om fler frågor som kräver specialistkompetens kan handläggas i anslutning till Servicecenter.

Efter diskussion i ledningsgruppen den 9 mars fick Torbjörn Dybeck och Ulrika Westberg Josephson i uppdrag att återkomma till ledningsgruppsmötet den 6 april med ett förslag till inriktningsbeslut för fortsatt utveckling av servicecenter. Förslaget ska utgå från att fler kategorier av frågor och uppgifter ska kunna besvaras av servicecenter efter att förutsättningarna för det har klarlagts i kontakt med förvaltningarna. Verksamheten inom servicecenter ska organiseras så att den uppfattas som ett integrerat call-center (som inkluderar både telefonväxeln och servicecenter).

Södertörns Rådslag 2010

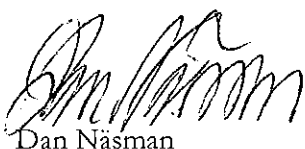
Den 25 mars hålls Södertörns Rådslag 2010 under rubriken "Ledarskap i ett attraktivt Södertörn". Till rådslaget inbjuds bl a företrädare för majoritet och opposition, ledande tjänstemän och företrädare för näringslivet i Södertörnskommunerna samt från högskolan.

Information inför valet

Inom ramen för tyreso.se förbereder informationsenheten en särskild valwebb för att stimulera valdeltagandet. Där ska finnas lättillgänglig information om hur valet går till och om vad de olika partierna i kommunfullmäktige tycker i viktiga kommunala frågor.

Dialog med partierna uppmuntras via länkar till partiernas webbplats, frågepanel, politikerregistret med mera. Via en valkalender ska partierna i kommunfullmäktige kunna annonsera ut sina valmöten och debatter. Webbplatsen ska vara godkänd och öppnas den 25 april. Då låses alla texter med undantag för några uppdateringstillfällen. Endast politiskt neutrala nyheter kring valet kan tillkomma och direkta sakfel ändras.

Valwebben ska marknadsföras via tyreso.se, kommunbilagan med start i majnumret, affischer, pressreleaser med mera. Valwebben kan också användas av skolor och gymnasiet i undervisning och inför skolval.



Dan Näsman

Tf kommunchef