

STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

Riktlinjer för service till Botkyrkaborna via Botkyrkas medborgarcenter

Strategi
Program
Plan
Policy
Riktlinjer
Regler



Diarienummer: KS/2018:46

Dokumentet är beslutat av: Kommunfullmäktige

Dokumentet beslutades den: 19 juni 2018

Dokumentet gäller för: alla nämnder och förvaltningar

Dokumentet gäller till den: 19 juni 2023

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Dokumentansvarig är: Kommunstyrelsen

För revidering av dokumentet ansvarar: Kommunledningsförvaltningen

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Kommunledningsförvaltningen

Relaterade dokument: kontaktlöfte, kontaktpolicy

Uppdrag för medborgarcenter i Botkyrka

En samlad syn på kundservice i Botkyrka kommun

Alla som söker kontakt med Botkyrka kommun ska kunna få snabba svar via medborgarcenter och kunna få information och upplysning om kommunens verksamheter och om Botkyrka som plats.

De som bor i Botkyrka kommun eller på annat sätt berörs av kommunens verksamhet ska kunna förvänta sig en flödeseffektiv service i hanteringen av sina vardagsärenden. Hela den kommunala organisationen ska sträva efter att minska den tid det tar för invånaren från en första kontakt med kommunen tills dess att medborgaren fått hjälp med att lösa sitt ärende. För att kunna erbjuda en smidig service inom alla kommunens områden ska Medborgarcenter vara en möjlighet för den som tar kontakt till ”en väg in” för alla de vanligaste frågorna till kommunen.

Medborgarcenter har som huvuduppgift att vara en öppen verksamhet som är enkel att nå via valfri kontaktkanal. Medborgarcenter ska erbjuda generösa öppettider och den som söker kommunen ska inte behöva passa olika verksamhetsspecifika telefon och besökstider. Man ska kunna få svar direkt på flertalet av sina frågor vid en första kontakt med kommunens medborgarcenter.

Genom att svara på och hantera en stor andel av återkommande frågor och ärenden till kommunen frigör medborgarcenter tid för förvaltningarna att jobba med ärenden som kräver specialistkunskap.

I benämningen invånare avses i resten av riktlinjen de som bor i Botkyrka kommun eller på annat sätt berörs av kommunens verksamhet

Övergripande uppdrag

Verksamheten jobbar över organisationsgränser och i nära samarbete med hela den kommunala organisationen och andra samhällsaktörer i syfte att underlätta invånarens kontakt med dessa.

Medborgarcenter jobbar utifrån medborgarens fokus och strävar efter att, med ett gott bemötande och i samverkan med invånaren, hitta svaret på invånarens fråga eller uppfylla dennes behov av service.

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Medborgarcenter ska möjliggöra för Botkyrkabon att ta del av och påverka kommunens verksamheter och tjänster. Genom att erbjuda korrekt och lättbegriplig information och vägledning kring kommunens och andra aktörers verksamhet ska medborgarcenter bidra till att öka invånarnas möjlighet att på ett enkelt och effektivt sätt kunna lösa sina vardagsärenden. Medborgarcenter anpassar sin service, stöd och vägledning till varje individ som kontaktar oss och bidrar på så sätt till att Botkyrkaborna är välinformerade och får jämlika möjligheter att vara aktiva medskapare av sitt samhälle.

Medborgarcenter ska vara del av kommunens lokala närvaro i bostadsområdet och där erbjuda en intressant miljö med aktuell information för de boende i området och för besökande utifrån. Verksamheten ska anpassa sitt utbud efter lokala förutsättningar och behov och bidra till utvecklingen av Botkyrka som plats.

Medborgarcenter ska återkoppla till kommunorganisationen hur kontakten och tillgången till service inom de olika fackområdena ser ut. Medborgarcenter ska i samarbete med förvaltningarna hitta vägar till att effektivisera servicen för invånarna.

Medborgarcenter ska tillhandahålla:

Information och upplysning

Uppdraget information och upplysning innebär att medborgarcenter ska:

- Svara på frågor och ge information om kommunens mål och resultat, samlade service och utbud och service och utbud hos andra samhällsaktörer.
- Ge information om möjligheter, rättigheter och skyldigheter i invånarens samspel med kommunen och andra samhällsaktörer.
- Hjälpa Botkyrkaborna att ta demokratiska initiativ och väcka ärenden och ta del av politiska beslut samt informera Botkyrkabon om påverkanskanaler.
- Informera om hur platsen Botkyrka utvecklas och byggs ut och fungera som utställningsyta för platsutvecklingsinformation.
- Informera om vad som händer på platsen Botkyrka, vad aktörer på platsen gör och om kommunala arrangemang eller andra arrangemang på platsen
- Förmedla kontakt till rätt funktioner i den kommunala organisationen och lämna ut kontaktinformation; adresser, telefonnummer till kommunens verksamheter och andra samhällsaktörer.
- Informera om kriser, både sådana som skett inom ramen för kommunens verksamheter eller kriser på platsen Botkyrka.
- Lämna ut blanketter och informationsmaterial.
- Ta emot inkommande handlingar till kommunen.

Vägledning

Uppdraget vägledning innebär att vägleda utifrån en generell, allmän beskrivning av olika alternativ och möjligheter utifrån utbud och regelverk i en speciell fråga. Det kan också handla om att förklara redan tagna myndighetsbeslut. Vägledning ges kring kommunens verksamhet men också rörande andra samhällsaktörers utbud. Vägledningen anpassas efter varje individs behov med utgångspunkten att ge varje individ redskap att själv kunna lösa sitt ärende eller komma närmare en lösning.

Medborgarnära administrativ hantering

Uppdraget administrativ hantering innebär medborgarnära administration knuten till handläggning av ärenden, som registrering av ansökningar/anmälningar, komplettering av befintliga ärenden, statusfrågor på befintliga ärenden samt ta emot och lämna vidare ansökningar. Uppdraget genomförs efter överenskommelse med förvaltningarna eller andra externa samhällsaktörer.

Medborgarnära rutin- och regelstyrd handläggning

Uppdraget rutin- och regelstyrd handläggning innebär att hantera medborgarnära ärenden som har ett klart och tydligt regelverk och där det finns en tydlig processbeskrivning för hanteringen och litet eller inget utrymme för tolkningar. Uppdraget genomförs efter överenskommelse med fackförvaltningarna eller andra externa samhällsaktörer.

Tillgång till digitala gränssnitt och verktyg

Medborgarcenter ska erbjuda digitala gränssnitt för sin kontakt med invånaren. Verksamheten ska också i sina lokaler erbjuda invånarna tillgång till digitala verktyg. Medborgarcenter ska vara behjälpliga med att visa kommunens och andra samhällsaktörers digitala utbud och stötta och handleda medborgarna i att själva använda kommunens och andra samhällsaktörers webbplatser, e-tjänster mm.

En attraktiv och informativ fysisk miljö för Botkyrkabor och besökare

Verksamheten ska ha attraktiva och informativa lokaler och där annonsera och tillgängliggöra information kring aktuella händelser i närområdet. Lokalerna ska vara utformade på så sätt att de är tillgängliga för alla och att besökarna känner sig välkomna oavsett vilken situation dom befinner sig i livet. Medborgarcenter ska vara centralt placerade och finnas där Botkyrkaborna samlas naturligt i varje område. I verksamhetens lokaler ska det finnas möjlighet för kommunen och andra samhällsaktörer att ställa ut aktuell information samt, i de fall lokalen tillåter det, anordna träffar mellan Botkyrkabor och kommunen eller andra relevanta samhällsaktörer.

Bidrag till att utveckla Botkyrka som plats

Verksamheten ska vara en kanal mellan Botkyrkabon och kommunen i frågor som rör dennes närmiljö. Medborgarcenter ska samarbeta med andra lokala aktörer och utgöra en resurs i kommunens arbete med närdemokrati. Verksamheten ska vara kanal för medborgarsynpunkter och jobba aktivt med information kring påverkansmöjligheter och demokratiska rättigheter både mellan valen och under valperioder.

Utveckling av Botkyrkas service till invånarna

Medborgarcenter ska följa upp svarstider och tillgång till service via kommunens centrala kanaler. Medborgarcenter ska också bidra till utveckling av kommunens serviceutbud och vara proaktiva i utvecklingen av nya sätt för invånarna att ta kontakt med kommunen och utföra sina ärenden.

Verksamheten har i uppdrag att återkoppla till kommunorganisationen hur kontakten och tillgången till service inom de olika fackområdena ser ut. Medborgarcenter ska i samarbete med fackförvaltningarna hitta vägar till att effektivisera servicen för Botkyrkaborna. Verksamheten ska följa upp kommunens efterlevnad av de policys och riktlinjer som reglerar kommunens kontakt med och service till kommuninvånaren.

Kategorisering av ärenden

ROSA- metoden är ett vanligt och beprövat sätt att beskriva och kategorisera vilken typ av ärenden som lämpar sig för att hanteras på ett kontaktcenter (här ett samlingsbegrepp för medborgarkontor, kundtjänst, servicecenter mm).

I Botkyrka ska Medborgarcenter främst arbeta med ärenden i kategori ett till fyra medan de två sista stegen bör hanteras av specialister på respektive fackförvaltning.

De olika stegen är:

1. Information och upplysning
2. Vägledning och rådgivning
3. Administrativ hantering
Administration knuten till handläggning av ärenden, tex. statusfrågor i befintliga ärenden, registrering av ansökningar, anmälningar. Komplettering av befintliga ärenden.
4. Rutin och regelstyrd handläggning
Alla ärenden med klart och tydligt regelverk och en tydlig processbeskrivning.
5. Verksamhetsspecifika förberedelser
Specialisthantering som innehåller regeltolkning för att ge rådgivning utifrån individuell bedömning.
6. Värderande beslut
Beslut i enskilt ärende som kräver regeltolkning.

Ärenden som hanteras av medborgarcenter

Vilka ärenden som ska hanteras på medborgarcenter ska utgå ifrån medborgarens fokus och dennes behov det betyder bland annat att medborgarcenter ska erbjuda snabba svar på alla de vanligaste frågorna till kommunen. Det ställer höga krav på den kommunala organisationen att se till att medborgarcenter har tillgång till den information som krävs för att ge invånaren snabba och korrekta svar på dessa frågor. Det innebär att medborgarcenter ska vara första linjens kundservice inom alla kommunens verksamhetsområden på ROSA-nivåerna ett till tre.

Princip för vilken typ av regelstyrd handläggning (kategori 4) och verksamhetsspecifika förberedelser (kategori 5) som ska skötas av medborgarcenter:

- Ärenden där väntetiden för Botkyrkabon kan antas minska om det hanteras direkt av medborgarcenter utan att öka kostnaden för kommunen som helhet ska hanteras direkt av medborgarcenter.
- Ärenden där väntetiden för Botkyrkabon antas minska av att medborgarcenter utför delar av ärendet ska delvis hanteras av medborgarcenter. Ärendet skickas sedan vidare till fackförvaltningen för att handläggas klart. Detta under förutsättning att kostnaden för kommunen i stort inte ökar.
- Ärenden där invånaren kan antas behöva stöd och vägledning för att ens kunna påbörja sitt ärende ska kunna påbörjas via medborgarcenter.
- Ärendena ska vara medborgarnära och ha kundserviceinriktning. De ska inte främst handla om kommunens interna administration.
- Verksamhetsspecifika förberedelser (kategori 5) bör göras på medborgarcenter i det fall det kan antas öka nyttan för invånaren markant tex genom att medborgarcenter erbjuder större tillgång till personliga besök. Ett sådant exempel är färdtjänsthandläggning.

Vid stora behov av att förbättra servicen inom ett eftersatt område kan kraven på bibehållen kostnadsnivå frångås.

Principerna ovan ska gälla om det inte finns särskilda skäl finns att frångå dessa.

Fackförvaltningen behåller huvudansvaret för handläggningen

Medborgarcenter bör inte själva ha huvudansvar för handläggningen. Handläggningen bör alltid utföras på delegation av en fackförvaltning som står för strategisk inriktning och regelverk.

Handläggning som förs över från fackförvaltningen ska förenklas

Handläggning som överförs till medborgarcenter ska tillsammans med fackförvaltningen förenklas och anpassas efter att handläggas på medborgarcenter så att hanteringen blir mer flödeseffektiv efter en flytt.

Stöd till Botkyrkabon i kontakten med externa samhällsaktörer

Medborgarcenter jobbar med medborgarens fokus och jobbar därför också över organisationsgränser. Medborgarcenter ger information och upplysning samt vägledning även gällande andra samhällsaktörers utbud samt guidar på deras webbplatser och i deras e-tjänster i den utsträckning det är okomplicerat ur juridisk synpunkt.

Medborgarcenter kan göra administrativ hantering samt regelstyrd handläggning åt externa aktörer under förutsättning att överenskommelse skrivs på samma sätt som för kommunens fackförvaltningar och ekonomisk ersättning som täcker verksamhetens kostnader för uppdraget utgår. Uppdragen testas enligt samma princip som de kommunala. De kommunala uppdragen prioriteras före de externa om dessa står i konflikt med varandra.

Exempel på externa aktörer kan vara Migrationsverket, CSN, A-kassor, Konsumentverket, Försäkringskassan m.fl.