Samlad ingång för medborgarkontakt i

Lunds kommun

Välkommen till Lunds kommun

– hur kan jag hjälpa dig?

Innehållsförteckning

[1. Sammanfattning 4](#_Toc441155025)

[1.1. Utredningsdirektivet 4](#_Toc441155026)

[1.2. Vad är ett medborgarcenter 4](#_Toc441155027)

[1.3. Förväntade effekter i Lunds kommun 5](#_Toc441155028)

[1.4. Identifierade utvecklingsområden 6](#_Toc441155029)

[1.4.1. Samorganisering och samlokaliseringer ger effekt 6](#_Toc441155030)

[1.4.2. Pilotprojekt för ökad platsnärvaro 6](#_Toc441155031)

[1.4.3. Lund.se – medborgaren och medborgarcenters främsta informationskanal 6](#_Toc441155032)

[1.4.4. Förändring av intern bild - medborgarcenter en central stödfunktion i nära samarbete med förvaltningarna 7](#_Toc441155033)

[1.4.5. Långsiktig och hållbar finansieringsmodell 7](#_Toc441155034)

[1.4.6. Stöd och mandat från kommunledning 7](#_Toc441155035)

[2. inledning 8](#_Toc441155036)

[2.1. Bakgrund 8](#_Toc441155037)

[2.2. Finansieringsmodell 9](#_Toc441155038)

[2.3. Goda exempel/framgångsfaktorer 10](#_Toc441155039)

[2.4. Om utredningen 10](#_Toc441155040)

[2.4.1. Dialog med kommunens övriga förvaltningar 10](#_Toc441155041)

[3. kontaktvägar till lunds kommun idag 11](#_Toc441155042)

[3.1. Telefon 11](#_Toc441155043)

[3.2. E-post 12](#_Toc441155044)

[3.3. Webbplats och e-tjänster 12](#_Toc441155045)

[3.4. Sociala medier 14](#_Toc441155046)

[3.5. Servicecenter i Kristallen 14](#_Toc441155047)

[3.6. Medborgarkontoren 16](#_Toc441155048)

[3.7. Receptioner/mottagningar 17](#_Toc441155049)

[3.7.1. Övriga receptioner och mottagningar 17](#_Toc441155050)

[4. Styrande och ledande dokument 18](#_Toc441155051)

[4.1.1. Vision 2025 18](#_Toc441155052)

[4.1.2. Fokusområden och mål 18](#_Toc441155053)

[4.1.3. Politiska beslut 19](#_Toc441155054)

[4.1.4. Ett Lund 20](#_Toc441155055)

[5. Förslag till fortsatt utveckling 20](#_Toc441155056)

[5.1. Välkommen till Lunds kommun, hur kan jag hjälpa dig? 20](#_Toc441155057)

[5.2. Kommunövergripande medborgarcenter i Lunds kommun 20](#_Toc441155058)

[5.3. Uppdraget 21](#_Toc441155059)

[5.4. Samarbete mellan förvaltningarna och medborgarcenter 22](#_Toc441155060)

[5.5. Centralt medborgarcenter 22](#_Toc441155061)

[5.6. Medborgarcenters filialer 23](#_Toc441155062)

[5.7. Medborgarcentrets platsnärvaro 23](#_Toc441155063)

[5.8. Telefoni 23](#_Toc441155064)

[5.9. E-post 24](#_Toc441155065)

[5.10. Lund.se och digitala kanaler 24](#_Toc441155066)

[5.11. Samverkan med andra offentliga servicelämnare 25](#_Toc441155067)

[6. Införandet av kommunövergripande medborgarcenter 25](#_Toc441155068)

[6.1. Genomförandeorganisation 25](#_Toc441155069)

[6.1.1. Införande i tre steg 26](#_Toc441155070)

[6.1.2. Digitala stödsystem 27](#_Toc441155071)

[6.1.3. Lokalfrågor 28](#_Toc441155072)

[7. förslag till beslut 29](#_Toc441155073)

[8. KÄLLHÄNVISNINGAR 29](#_Toc441155074)

[8.1. Förstudier och rapporter 29](#_Toc441155075)

[8.2. Studiebesök 30](#_Toc441155076)

[8.3. Nätverksträffar 30](#_Toc441155077)

[8.4. Webb-seminarium 30](#_Toc441155078)

[9. Bilagor 30](#_Toc441155079)

[9.1. Ärendelista HR: Arbetsuppgifter kundtjänst, 120731 30](#_Toc441155080)

[9.2. Pilotprojektet Lund-Södra Sandby-Genarp 30](#_Toc441155081)

# Sammanfattning

## Utredningsdirektivet

Kommunstyrelsen beslutade i december 2014 om att en fördjupad utredning för samtliga förvaltningar skulle genomföras under våren 2015 om en samlad ingång för medborgarkontakt i Lunds kommun. Syftet med utredningen är att se över möjligheterna att förbättra service och bemötande gentemot medborgarna i Lunds kommun. Med utgångspunkt från tidigare beslutsunderlag bedöms en gemensam kontaktväg, i form av ett kommunövergripande medborgarcenter, väsentlig för att förbättra servicen, bemötande och tillgängligheten för Lundaborna. Kommunstyrelsen beslutade också att ge kommunkontoret i uppdrag att ta fram ett förslag på serviceförklaring.

Kommunfullmäktige beslutade i juni 2015 om sex fokusområden[[1]](#footnote-1) som ska styra kommunens prioriteringar, satsningar och kommunfullmäktiges fördelning av ekonomiska resurser. Flera av fokusområdena berör ett medborgarcenters uppdrag. Det finns också sex kommungemensamma mål, beslutade av kommunfullmäktige. Ett av dem är att boende och verksamma i Lunds kommun ska uppleva ett gott bemötande och en hög tillgänglighet i kontakten med kommunens verksamheter.

## Vad är ett medborgarcenter

Ett medborgarcenter är medborgarens naturliga kontaktyta till kommunen och avlastar i första hand förvaltningarna i medborgarkontakten. Medborgarcenter har generösa öppettider och går att nå via flera olika kanaler såsom till exempel webbplats, telefon, e-post, e-tjänster, sociala medier och besök. Till medborgarcenter kan medborgaren vända sig för att få hjälp med information, vägledning, rådgivning, administrativ service, status på ett ärende och handläggning av enklare ärenden. Exakt vilka ärende som hanteras av ett medborgarcenter regleras i avtal mellan förvaltningarna och medborgarcenter. Medborgarcenter använder sig ofta av ett kundtjänstsystem för att registrera ärenden vilket möjliggör en god ärendeuppföljning och återkoppling till medborgaren samtidigt som det ger bra underlag för återrapportering till förvaltningarna och därmed verksamhetsutveckling.

Begreppen service och medborgarkontakt när de beskrivs i samband med medborgarcenter:

* Information, stöd och vägledning till medborgarna
* Tillgänglighet
* Bemötande

Till skillnad mot utförande av den kommunala service som till exempel barn-, skol- och äldreomsorg, renhållning m.m., där annan form av medborgarkontakt finns.

Med ett gemensamt kommunövergripande medborgarcenter är det fokus på medborgaren och hans/hennes ärende och inte på den kommunala organisationen. För medborgaren är det ofta inte intressant vem eller vilken förvaltning som har hand om ärendet, utan medborgaren vill få sina frågor eller ärenden besvarade och/eller utredda. En väg in medför att ärendeflödena och rutinerna ses över vilket också bidrar till att säkerställa återkopplingen till medborgarna samt att interna vinster automatiskt byggs in i organisationens flöde (kvalitetssäkrade processer, rutiner och en gemensam servicekultur).

## Förväntade effekter i Lunds kommun

Effekter av införande av ett medborgarcenter i Lunds kommun förväntas i inledningsskedet främst ge ett mervärde för medborgaren i form av ökad tillgänglighet och likvärdig service, vilket innebär en ökad kvalitet för medborgaren i kontakten med Lunds kommun. Successivt ger ett medborgarcenter mer och mer avlastning för tjänstemännen inom kommunens förvaltningar i medborgarkontakten: hantering av ansökningar, besvarande av statusfrågor, aktuell information/förändringar osv.[[2]](#footnote-2)

* Medborgaren får en tydlig kontaktyta in till Lunds kommun och erbjuds valfri kontaktväg (telefon, e-post, webbplats, e-tjänst, brev, sociala medier eller besök) mot hela kommunen.
* Servicen till medborgaren blir mer kvalitativ, tillgängligheten ökar och förutsättningar för lika service i hela kommunen ökar.
* Medborgarcenter blir en viktig källa för att samla synpunkter på kommunens service genom att alla ärenden loggas och därmed kan statistik och analyser tas fram som kan användas i kommunens besluts- och kvalitetsarbete.
* Ett förändrat arbetssätt internt ökar tillgängligheten (kortare kontaktvägar) för medborgaren och avlastar verksamheten som därmed kan ge bättre service med snabbare handläggning.
* Medborgarcenter blir en naturlig kanal för att sprida förvaltningsspecifika kampanjer som vänder sig direkt till medborgaren.
* Bidrar till att skapa en helhetssyn på kommunen – stärker varumärket ”Ett Lund”.
* Vid krissituationer/störningar blir medborgarcenter en viktig avlastning i medborgarkontakten för att ge generella och enkla svar.

## Identifierade utvecklingsområden

Lunds kommun har nu många förutsättningar för att ta nästa steg och satsa kommunövergripande med att införa ett medborgarcenter där samtliga förvaltningar ingår. En samlad verksamhet med likvärt arbetssätt och lika service i hela kommunen. Ett medborgarcenter med huvudkontor, filialer (motsvarande dagens medborgarkontor) och platsnärvaro utifrån behov. Följande punkter har utredningen identifierat som viktiga utvecklingsområden.

### Samorganisering och samlokaliseringer ger effekt

Samorganiseringen av servicecenter, växel och medborgarkontor inom kommunkontorets avdelning för kommunikation och medborgarkontakt, trädde i kraft 1 januari 2015 och ger redan idag både interna vinster inom enheten och mot förvaltningarna, vilket ger effekt för medborgarna i kontakten med kommunen. Fler och större effekter som till exempel kunskapsutbyte, lära av varandras pågående samtal, bättre arbetsklimat, minskad sårbarhet i bemanningen och närvarande ledarskap, kan nås med ett gemensamt ”huvudkontor” i Kristallen, där personal från nuvarande växel, servicecenter och medborgarkontor Lunds stad får sin huvudplacering.

Ett medborgarcenter kan med rätt förutsättningar garantera att samma svar ges i alla kanaler, såväl i fysiska möten som via telefon eller i de digitala mötena på webbplats, e-tjänster eller via sociala medier.

### Pilotprojekt för ökad platsnärvaro

Medborgarens möjlighet till ett fysiskt möte i kontakten med kommunen är idag centrerad till de östra delarna av kommunen (fyra medborgarkontor) och servicecenter/medborgarkontor i Kristallen. Ett pilotprojekt[[3]](#footnote-3) föreslås träda i kraft under våren 2016 för att testa och utreda nya och effektivare arbetssätt för medborgarkontoren, bland annat förutsättningar för ökad platsnärvaro i hela Lunds kommun.

###  Lund.se – medborgaren och medborgarcenters främsta informationskanal

Kommunens webbplats lund.se är den viktigaste kanalen[[4]](#footnote-4) i kommunens kontakt med medborgaren där hen själv tar del av information, vägledning eller utför sitt ärende oavsett tid och plats. Ett kommunövergripande medborgarcenter uppdaterar och använder lund.se som sin kunskapsbank. Medborgarcentret är också en aktiv part i webbplatsensns utveckling av service, information, vägledning och e-tjänster, utifrån de erfarenheter som fås genom direktkontakt med kommunens medborgare. Det finns också ett politiskt uppdrag att utveckla lund.se under 2016.

Kommunens e-tjänst för synpunkter och klagomål behöver ses över och återkoppling till medborgaren säkerställas. Ett medborgarcenter kan ta helhetsansvar för att bland annat marknadsföra e-tjänsten och säkerställa att återkoppling sker inom rätt tid.

### Förändring av intern bild - medborgarcenter en central stödfunktion i nära samarbete med förvaltningarna

Utifrån uppfattningen från mötena med förvaltningarna, i samband med utredningen, behöver den interna bilden av ett medborgarcenter förändras. Ett medborgarcenter som ses som en central och viktig stödfunktion kan i nära samarbete med förvaltningarna höja kvaliteten på medborgarens upplevelse i kontakten med kommunen. Medborgaren ska inte behöva veta hur Lunds kommun har organiserat sig för att få rätt hjälp. Lunds kommun ska upplevas som en tillgänglig, trovärdig och effektiv kommun som genom sina förvaltningar tillhandahåller en bra kommunal service.

I uppbyggandet av ett medborgarcenter krävs uthållighet, tålamod och förståelse i samarbetet mellan förvaltningarna och medborgarcenter.

### Långsiktig och hållbar finansieringsmodell

En omvärldsanalys har gjorts kring val av finansieringsmodell hos kommuner som startat upp medborgarcenter. Upplevelsen är att det är svårt att hitta en rättvis modell för att fördela kostnaderna. En central anslagsfinansiering, där finansieringen från början består av såväl resurser från förvaltningarna som centralt från kommunen, är den modell som de medborgarcenter som varit igång en längre tid rekommenderar. Utifrån erfarenheter upplever andra kommuner att det ger bäst förutsättningar för utveckling och diskussioner om kostnader och vad förvaltningarna får för pengarna kan undvikas. Istället kan alla fokusera på medborgarnas bästa.

Framgångsfaktor i val av finansieringsmodell är tydlighet i både uppdrag och finansiering från högsta ledning såväl på tjänstemanna- som politisk nivå.

### Stöd och mandat från kommunledning

Införande av medborgarcenter innebär en stor omställning med delaktighet från hela den kommunala organisationen. Utifrån erfarenheter från andra kommuner kräver ett införande tålamod, samarbete och tid – en beräknad genomförandetid till full effekt beräknas upp till tre år. Stöd från såväl politiskt ledning som på tjänstemannanivå, där såväl personella som ekonomiska resurser är realistiska, är en förutsättning för att nå framgång med införande av ett kommungemensamt medborgarcenter.

# inledning

## Bakgrund

Allt fler kommuner i Sverige satsar på att bygga upp olika former av service- och medborgarcenter. Bakgrunden är ökade krav från medborgarna på en ny typ av servicekultur med behov av ökad tillgänglighet; attitydmässigt, tidsmässigt, innehållsmässigt och via samordnade kontaktvägar. Samhället går mot ett mer behovsdrivet perspektiv vilket ökar vikten av att förstå vad medborgarna vill ha och inte bara leverera färdiga lösningar. Detta är också något som bekräftas i den strategi för e-samhället som Sveriges kommuner och landsting, SKL, har arbetat fram: *Människor förväntar sig i allt högre grad att snabbt, enkelt och säkert kunna sköta sina ärenden, få tillgång till information och ha möjlighet till inflytande genom digitala kontaktvägar.[[5]](#footnote-5)*

Tidigare utredningar[[6]](#footnote-6) och servicemätningar i Lunds kommun visar att det finns ett behov av att arbeta med tillgänglighet, service och bemötande. De två senaste servicemätningarna 2014 och 2015 visade brister när det gäller telefontillgänglighet och svarskvalitet. När det gäller e-post till kommunens officiella e-postadress har medelsvarstiderna minskat från 15 till 3 arbetstimmar sedan servicecenter tog över ansvaret i mars 2015. Nu besvaras 90 procent av e-posten inom ett dygn.

Införandet av ett medborgarcenter handlar om att erbjuda medborgarna en tillgänglig väg in till kommunen – oavsett vilken kanal kontakten sker genom (besök, telefon, e-post, webbplats, sociala medier eller e-tjänster).

I Lunds kommun finns idag inget kommunövergripande medborgarcenter. Lunds kommun har en traditionell växel, som har haft som sitt huvuduppdrag att koppla samtal. Medborgarkontor finns i fyra av kommunens östra tätorter sedan 2000, med uppdraget att erbjuda tjänster och service lättillgängligt på medborgarens villkor samt stärka medborgarinflytandet. Införande av funktionen medborgarkontor i Kristallen har påbörjats under 2015. De fem förvaltningarna[[7]](#footnote-7) som sitter i Kristallen startade i maj 2014 servicecenter med uppdrag att be bra service till allmänheten genom att förbättra tillgänglighet och bemötande.

I förstudien[[8]](#footnote-8) som genomfördes under oktober 2013-februari 2014 framgår det att det finns ett behov av att samordna arbetet med medborgarservice i kommunen samt att ta fram en strategi för detta. Det framkom vidare i förstudien att en bra kontakt med kommunen ytterst handlar om att kommunen upplevs som en helhet och att en bra kontakt med kommunen kännetecknas av hög tillgänglighet, serviceinriktat bemötande, snabba svar och att det är lätt att hitta på webbplatsen.

## Finansieringsmodell

Enheten för medborgarkontakt finansieras idag enligt tre olika modeller, som bygger på hur de olika verksamheterna tidigare var organiserade. Enhetens budget utgörs till största del av personalkostnader och det finns inga direkta utvecklingspengar

* Servicecenter finansieras sedan uppstarten 2014 av de fem förvaltningarna i Kristallen utifrån en fördelningsnyckel som bygger på antalet anställda i byggnaden. Budgeten bygger på en beräkning som togs fram vid uppstarten av servicecenter. Pengarna förs över till enheten inför verksamhetsåret.
* Telefonväxeln debiteras förvaltningarna via IT-enheten som för över pengar till enheten för personalkostnader.
* Medborgarkontorens budget flyttades över från kultur- och fritidsförvaltningen i samband med organisationsförändringen inför 2015. Avstämning ska göras med kultur- och fritidsförvaltningen efter 2015 års slut.

## Goda exempel/framgångsfaktorer

Omvärldsanalyserna, som även bekräftas under studiebesöken och kontakten med andra kommuner, visar att viktiga framgångsfaktorer att respektera för att nå framgång med ett kommunövergripande medborgarcenter är:

* Kommunledningens uttalade stöd och mandat.
* Tydligt uppdrag, samarbete och uppföljning med förvaltningarna.
* Uthållighet. Ökad tillgänglighet kan i inledningsskedet ge fler ärenden.
* Centralt beslutad finansieringsmodell.

Förutsättningarna för att lyckas med ett införande är direkt beroende av att ovan nämnda framgångsfaktorer är uppfyllda i kommunen.

## Om utredningen

Syftet med utredningen är att se över möjligheterna att förbättra tillgänglighet, service och bemötande gentemot medborgarna i Lunds kommun. Utredningen är genomförd under perioden april 2015 till december 2015 och baseras bland annat på:

* utredning av arbetsuppgifter som HR-enheten tog fram år 2012.
* erfarenheter från servicecenter Kristallen
* dialog mellan enheten för medborgarkontakt och de förvaltningar som inte redan ingår i Kristallen-samarbetet. Dialogen har handlat om vad ett utökat kommunövergripande medborgarcenter kan avlasta de olika förvaltningarna med.
* omvärldsanalys av andra kommuners införande och utredningar av medborgarservicefunktioner, t.ex. Helsingborg, Järfälla, Skellefteå, Göteborgs stad, Kävlinge kommun och Malmö stad med flera inklusive Kristianstads kommuns utvärdering av medborgarcenter.
* studiebesök i Örebro och Tyresö.
* nätverksträffar i Skånenätverk för medborgarservicefunktioner.
* erfarenhetsutbyte via webbseminarium, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

### Dialog med kommunens övriga förvaltningar

I dialogen med de förvaltningar som inte redan har överlämnat ärenden till servicecenter i Kristallen framgår att uppfattningen om ett kommunövergripande medborgarcenter är varierande. En del förvaltningar är nyfikna och vill börja samarbeta redan nu kring identifierade områden. Andra upplever att det inte finns något behov i dagsläget och att de har bäst kunskap om hur deras målgrupp vill få information och vägledning. Flertalet av kommunens förvaltningar ställer sig positiva till ett kommunövergripande medborgarcenter men ser svårigheter i att vara delaktiga i finansieringen av ett medborgarcenter. Frågan ”vad händer om förvaltningen inte vill vara med” har ställts.

# kontaktvägar till lunds kommun idag

Medborgarna i Lunds kommun kan idag komma i kontakt med kommunen på flera olika sätt och via olika kanaler.

## Telefon

Medborgarna kan nå kommunen via telefon på olika sätt;

* Via kommunens växel, på telefonnummer 046-35 50 00. Öppettiderna i växeln är måndag-torsdag kl. 08.00-17.00 och fredag kl. 08.00-16.00. Växelns uppdrag har varit att koppla samtalen till efterfrågad person eller funktion. Samtal kan kopplas till alla tjänstemän som har en anknytning registrerad i växelsystemet.
* Servicecenter Kristallen, telefonnummer 046-359 75 00. Servicecenter svarar på frågor som rör de fem förvaltningarna i Kristallen, tar emot och handlägger enklare ärenden, kopplar vidare till handläggare, tar emot meddelanden osv. Tillgängligheten på telefonen är måndag-torsdag kl. 08.00-17.00 och fredag kl. 08.00-16.00. Servicecenter bemannar i viss utsträckning även kommunens växel vilket gör att frågor till de fem förvaltningarna i Kristallen redan idag i stor utsträckning kan besvaras direkt i växeln.
* Ett tredje sätt att nå tjänstemännen/funktioner i kommunen är via respektive persons/kontors anknytning. Anknytningarna är i vissa fall tillgängliga på kommunens webbplats, i andra fall kommuniceras de ut i samband med utskick av olika slag alternativt efterfrågas via växel eller servicecenter.

## E-post

Medborgarna har möjlighet att skicka e-post till kommunen och dess funktioner/tjänstemän/handläggare på följande sätt:

* Via den officiella e-postadressen lunds.kommun@lund.se. Resultatet i den servicemätning som gjordes våren 2014 visade att tillgängligheten var låg via denna adress. I genomsnitt tog det 15 arbetstimmar för att få svar på en enkel fråga. Från den 1 mars 2015 har enheten för medborgarkontakt tagit ansvaret för att hantera funktionsbrevlådan. E-posten läses och hanteras numera flera gånger i timmen, enklare frågor besvaras direkt medan mer avancerade skickas vidare till förvaltningarnas funktionsbrevlådor med information till avsändaren vem som tagit över hanteringen av ärendet. I servicemätningen 2015 hade medelsvarstiden minskat till 3 arbetstimmar och 90 procent av e-breven får svar inom ett dygn.
* Via förvaltningsbrevlådorna samt andra förvaltningsspecifika funktionsbrevlådor, som till exempel miljoforvaltningen@lund.se eller mottagningsenheten@lund.se. E-postadresserna finns tillgängliga på www.lund.se. Förvaltningsbrevlådorna bevakas av tjänstemän på respektive förvaltning. Inkomna ärenden hanteras och diarieförs hos förvaltningarna.
* Genom att skicka e-postmeddelande direkt till den specifika tjänstemannen/handläggaren.

## Webbplats och e-tjänster

Lunds kommun har en gemensam officiell webbplats, [www.lund.se](http://www.lund.se). Webbplatsen hade 2014 över åtta miljoner sidvisningar och siffran ökar för varje år. Till webbplatsen finns det även över 160 olika underliggande webbplatser (till exempel skolorna och biblioteken) samt elva olika projektwebbplatser (exempelvis SommarLund och Kulturnatten). Statistik visar att medborgarna främst letar efter information om lediga jobb, blanketter, öppettider på bibliotek, It´s learning och Komvux.

Den officiella webbplatsen och de drygt 160 underliggande webbplatserna består av drygt 18 000 sidor och av dessa har cirka 14 procent inte haft något besök sedan februari 2015.[[9]](#footnote-9) Det finns följaktligen många sidor som inte uppdateras och som innehåller information som inte längre är aktuell eller relevant. Det innebär att det är svårt att söka information och säkerställa att innehållet är korrekt.

Det finns ett politiskt uppdrag att utveckla lund.se under 2016 och en förstudie har startat i syfte att skapa en servicewebb, där medborgarnas behov sätts i fokus.

Enheten för strategisk kommunikation inom avdelningen för kommunikation och medborgarkontakt har det övergripande samordningsansvaret för webbplatsen samtidigt som varje förvaltning ansvarar för innehållet inom sitt verksamhetsområde. Totalt finns det mellan 600 och 700 redaktörer/publicister som har tillgång till att uppdatera innehållet på olika delar av webbplatsen. Ingen av dessa jobbar med webbplatsen på heltid och kompetensen varierar. Det finns heller inga utpekade faktaägare som ansvarar för att innehållet på sidorna är uppdaterat och korrekt. Webborganisationen är mycket stor och webbarbetet är decentraliserat. Det leder till att behovet av support och kontinuerlig utbildning är mycket stort och kostnadskrävande. Nuvarande webborganisation är inte effektiv och behöver ses över.

Via kommunens webbplats har medborgarna tillgång till kommunens alla e-tjänster dygnet runt, exempelvis e-tjänster för boendeparkering och ansökan om barnomsorg. Totalt finns det idag[[10]](#footnote-10) 63 e-tjänster på lund.se och 30-40 nya är i startgroparna. Det är förvaltningarna själva som ansvarar för respektive e-tjänst.

På webbplatsen finns det också möjlighet att skicka in synpunkter och klagomål via e-tjänster. Synpunkterna och klagomålen samlas i en databas och vidarebefordras automatiskt till respektive förvaltning. Det finns ingen funktion som säkerställer att medborgaren får återkoppling, utan det är upp till respektive förvaltning att skapa egna rutiner.

## Sociala medier

Lunds kommun använder sociala medier som ett komplement till webbplatsen för att finnas i kanaler där medborgarna finns. Målet är att skapa dialog och öppna en yta för insyn och delaktighet. Vi vill aktivt vårda våra relationer inom de sociala medierna och ta vara på möjligheterna till dialog. Det innebär regelbundna uppdateringar och snabba svar till användaren. Sociala medier har också en viktig roll vid kriser och används också mycket vid speciella tillfällen, som till exempel siste april eller Lundakarnevalen.

De sociala mediekanaler som används kommunövergripande för att kommunicera med medborgarna är Twitter (2 835 följare), Facebook (1 915 gillare) och Instagram (1 981 följare). Dessutom finns ett konto på Youtube (24 prenumeranter). Enheten för strategisk kommunikation har ett samordnande ansvar för en samlad förteckning över kommunens aktiviteter i sociala medier och bistår med rådgivning. Varje förvaltning ansvarar för sina aktiviteter i sociala medier.

Utöver de övergripande kanalerna har flera förvaltningar och enheter egna konton kopplade till olika sociala medier. Vill någon starta en aktivitet i sociala medier så ska den anmälas på intranätet för att sedan kunna ingå i den samlade förteckningen. Det finns också en handbok liksom riktlinjer för sociala medier för att stötta medarbetarna i sina arbetsuppgifter kopplade till sociala kanaler.

## Servicecenter i Kristallen

Servicecenter i Kristallen har sedan i maj 2014 i uppdrag från förvaltningarna[[11]](#footnote-11) som finns i byggnaden att ge bra service till allmänheten genom att förbättra tillgängligheten, bemötande och service mot besökare och andra som använder förvaltningarnas tjänster via kanalerna telefon, besök och e-kanaler. I uppdraget ingår också att bemanna receptionen och hantera besöksflödet till Kristallen på ett professionellt sätt.

Servicecenter ska också ge avlastning och utvecklingsunderlag till sina förvaltningar utifrån ett medborgarfokus för att bidra till verksamhetsutveckling, så att förvaltningarna kan ge högre kvalitet samt snabbare och effektivare hantering av ärenden.

Servicecenters kontakter i receptionen och över telefon är till cirka 76 procent personer som behöver någon form av information, stöd eller vägledning inom socialförvaltningens verksamhetsområde. Cirka hälften av socialförvaltningens kontakter handlar om inlämning av försörjningsstöd, cirka tio procent är statusfrågor kring utbetalning, övriga frågor handlar om bland annat om bokade möten, information om telefontider och utlämning av post.

Kontakterna till tekniska förvaltningen, cirka tolv procent, handlar främst om felanmälningar, färdtjänst- och parkeringsfrågor men skiftar mer utifrån säsong, medan stadsbyggnadskontorets kontakter har frågor kring bygglov, fastigheter, planer eller vill ha en ritning skickad till sig. Kontakter till miljöförvaltningen och serviceförvaltningen står för 0,6 och 2,8 procent och handlar främst om besökare till möten, vattenprover eller utlämning av taggar till Kristallen.

Under 2015 hade servicecenter cirka 59 000 kontakter*.* 60 procent av dem var via receptionen i Kristallen och övriga via telefon. Cirka 75 procent av dem har fått hjälp i sin första kontakt. [[12]](#footnote-12)

## Medborgarkontoren

Medborgarkontor finns sedan 2000 i fyra tätorter i de östra delarna av Lunds kommun. Under 2015 har arbetet påbörjats med att utveckla funktionen medborgarkontor i servicecenter Kristallen.

Medborgarkontoren var vid starten tänkta att vara ett sätt för Lunds kommun att mötas på medborgarens villkor. Personalen på kontoren erbjuder tjänster och service lättillgängligt såväl innehållsmässigt, geografiskt, attitydsmässigt och tidsmässigt. Medborgarkontoren har även i uppdrag att stärka medborgarinflytandet genom att samverka med kommunens förvaltningar och politiker i kommunen. Det handlar bland annat om att stärka mötesplatser, information och dialog mellan olika grupper samt kunskapen om den kommunala verksamheten. Uppdraget innehåller också att verka för närdemokrati och lokal samverkan.

Medborgarkontoren är bemannade tre till fem dagar i veckan, med fasta öppettider för besökare cirka 15 timmar per vecka. Tillgänglighet på telefon och e-post är säkrast på kontorens öppettider. Nyttjandegraden av medborgarkontoren skiftar kraftigt mellan tätorterna, alla har gemensamt att de flesta kontakter sker fysiskt. Besökarantalet i Genarp och Södra Sandby ligger på knappt 50 personer per månad, medan Veberöd ligger i genomsnitt på cirka 350 per månad och Dalby har cirka 250 besökare.

Den typiska besökaren är antingen 60 år och äldre, har små till inga möjligheter att ta del av digital information eller har svårigheter att ta till sig all typ av samhällsinformation oavsett ålder. Föreningar och nätverk använder sig av personalresurserna på medborgarkontoren som en kanal in till den kommunala organisationen. Medborgarna erbjuds regelbundet möjligheter att kostnadsfritt boka tider för personliga besök i medborgarkontorens lokaler med samhällsvägledaren, juristjour och anhörigstödjare.

Uppdraget för medborgarkontoren har under de senaste åren upplevts som otydligt, utan struktur, dialog och samverkan mellan medborgarkontoren, förvaltningarna och politiker. Detta gör att uppdraget inte har uppfyllts på ett optimalt sätt.



## Receptioner/mottagningar

### Övriga receptioner och mottagningar

Inom kommunens verksamheter finns receptioner i olika omfattning, till exempel på skolor, vård- och omsorgsförvaltningen, rådhuset, servicecenter (se ovan) osv.

Receptionerna fyller olika syften, dels fungerar de som en service för att hantera besöksflöden i olika kommunala byggnader, dels fungera som en kanal för att tillgodose behovet av det personliga mötet med medborgaren och förvaltningen.

Exempel på receptioner/mottagningar är:

* Stadsbyggnadskontoret öppen mottagning i Kristallens foajé måndag-fredag kl. 10-12.
* Lund International Citizen Hub, LICH, startar upp i Ekska huset under hösten 2015.
* Vård- och omsorgsförvaltningens reception på Bangatan som hanterar besöksflödet.
* Renhållningsverkets kundtjänst på telefon, e-post och e-tjänster. Telefontider kl. **09.00-12.00 samt kl. 13.00-15.00**
* **Turistbyrån – ordinarie öppettider m**åndag-fredag kl. 10.00-18.00, lördag kl. 10.00-14.00
* **Stadsbibliotek – öppet sju dagar i veckan med filialer som har såväl fasta tider som obemannad meröppettid.**
* **Konsumentvägledning hanteras idag av Konsument Kungsbacka och nås via e-post eller på telefontid tisdag-torsdag kl. 09.00-12.00, verksamheten tillhör organisatoriskt kultur- och fritidsförvaltningen. I viss mån kan rådgivning av enklare konsumentvägledningsärenden fås på medborgarkontoren.**

# Styrande och ledande dokument

Det har fattats en rad olika politiska beslut genom åren i syfte att skapa en bättre service, bemötande och tillgänglighet i kommunen. I detta avsnitt redovisas utdrag ur ett antal styrande och ledande dokument som Lunds kommun har att förhålla sig till i denna frågeställning.

### Vision 2025

I visionen 2025 som kommunstyrelsen antog 15 januari 2009 står det:

*I Lund finns naturliga mötesplatser för en levande dialog med delaktighet och påverkan. Servicen är av god kvalitet, lättillgänglig och flexibel för att passa skiftande behov. Genom ökad samverkan mellan kommunen och andra aktörer i regionen, nationellt och internationellt, skapas förutsättningar för en attraktiv region*.

### Fokusområden och mål

Kommunfullmäktige beslutade i juni 2015 om sex olika fokusområden.

* Lund, en attraktiv och kreativ plats
* Inflytande, delaktighet och service
* Ekonomisk hållbarhet
* Ekologisk hållbarhet
* Social hållbarhet
* Långsiktig kompetensförsörjning

Flera av områdena kan direkt eller indirekt kopplas till införandet av ett kommunövergripande medborgarcenter.

Fokusområdet ”Inflytande, delaktighet och service” lyfter fram betydelsen att en gemensam kontaktväg i ett service- och medborgarcenter för Lunds kommun förbättrar tillgängligheten för lundaborna oavsett om de kommer via telefon, e-post, besök eller sociala medier.

Fokusområdet ”Social hållbarhet” påpekar att Lund har goda förutsättningar men de fördelas inte jämlikt. Ett kommunövergripande medborgarcenter som arbetar för lika service i hela kommunen skapar förutsättningar för en närhet som ger ökad samhällskunskap och delaktighet i samhället.

Det finns också sex kommungemensamma mål, beslutade av kommunfullmäktige. Ett av dem är att boende och verksamma i Lunds kommun ska uppleva ett gott bemötande och en hög tillgänglighet i kontakten med kommunens verksamheter.

### Politiska beslut

**2009**
Kommunstyrelsen beslutade att kommunkontoret och kultur- och fritidsförvaltningen skulle föreslå organisation och budgetförutsättningar för införande av medborgarkontor i hela Lunds kommun.

**2011**
Kommunstyrelsen beslutade att avvakta ett införande av medborgarkontor i hela Lunds kommun tills servicecentret i Kristallen fått en tydligare struktur och innehåll.

**2011**

Kommunfullmäktige beslutade att:

* Förbättra service och bemötande gentemot medborgarna
* Samordna förvaltningarnas arbete med att förbättra och utveckla service och bemötande gentemot medborgarna.

**2012**
Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutade att ge kommunkontoret i uppdrag att genomföra en förstudie för ökad medborgarservice. Projektet servicecenter/frontdesk Kristallen ska samordnas med målet att ha ett kommunövergripande servicecenter.

**2014**

Kommunstyrelsen:

* Att en fördjupad utredning innefattande samtliga förvaltningar ska göras under våren 2015 som underlag för 2016 års budget.
* Att ge kommunkontoret i uppdrag att ta fram ett förslag på serviceförklaring.

### Ett Lund

Projektet ”Ett Lund” var en satsning för att utveckla kommunens styrning och ledning och pågick under 2013-2014. Utdrag från ”Ett Lund” säger att vi ska styra och leda Lunds kommun ännu lite smartare och bättre – att tillsammans jobba åt vilket håll vi ska gå och hur vi jobbar bättre ihop.

# Förslag till fortsatt utveckling

## Välkommen till Lunds kommun, hur kan jag hjälpa dig?

I denna del av utredningen följer en beskrivning av hur ett kommungemensamt medborgarcenter skulle kunna se ut i Lunds kommun, vilka uppdrag det skulle kunna ha samt hur samarbetet med förvaltningarna kan utformas.

Ett steg i att tydliggöra förändringen kan vara att medborgarna i första kontakten med kommunen möts av hälsningsfrasen ”Välkommen till Lunds kommun, hur kan jag hjälpa dig?” Med ett likvärt förhållningssätt kan bilden av kommunen då ändras. Den till synes enkla frasen kan förändra synsätt och förväntningar hos både medborgarna och tjänstemännen.

## Kommunövergripande medborgarcenter i Lunds kommun

En medborgarservice av hög kvalitet erbjuds via valfri kontaktväg (telefon, e-post, webbplats, e-tjänst, brev, sociala medier eller besök) alla Lunds kommuns medborgare när det gäller information, stöd, vägledning och enklare samhällsinformation. Via medborgarcentret garanteras medborgaren att samma svar ges i alla kanaler och medborgaren ges möjlighet att växla mellan olika kanaler i samma ärende.

På naturliga mötesplatser både i Lunds stad och i tätorterna erbjuds möjlighet till fysiska möten. En gemensam servicenivå erbjuds lättillgängligt och anpassas efter de skiftande behov som finns i Lunds stadsdelar och tätorter.

Kommunens webbplats lund.se erbjuder medborgaren på ett enkelt sätt den service som efterfrågas genom tydlig information och vägledning. Medborgaren kan direkt själv utföra ärenden som ansökningar, anmälningar, felanmälningar, lämna in synpunkter m.m.

Sociala medier, som till exempel facebook och twitter, används som komplement och hjälper till att ge medborgaren svar på sina frågor.

Lunds kommun har en tydlig strategi för kommunens kontaktvägar in för medborgaren.

*Diagrammet nedan visar den relativa kostnaden för att hantera ärenden via olika kanaler[[13]](#footnote-13).*

## Uppdraget

Medborgarcenter är medborgarens kontaktyta till Lunds kommun. Medborgarcentret erbjuder bra service till allmänheten genom att ge information, stöd och vägledning samt viss administrativ hantering genom hög tillgänglighet och bra bemötande.

Medborgarcenter säkerställer samverkan så att medborgaren får en enhetlig serviceupplevelse med samma information, stöd och bemötande oavsett vilken kanal eller plats som väljs. En förutsättning för en mer sammanhållen och samstämmig service är att den finns samlad. Medborgarcenter har ett gemensamt ”huvudkontor” i förslagsvis Kristallen, där de olika kanalerna samordnas och stödfunktioner finns för att sammanställa statistik, säkerställa rätt bemanning och rätt kompetens.

Om en krissituation/störning uppstår är medborgarcenter en viktig kommunikationskanal, dit medborgaren vänder sig för information. Medborgarcenter är också medborgarens stöd vid konsumentfrågor.

Medborgarcenter samlar in synpunkter på kommunens service genom att alla ärenden loggas och statistik och analyser kan användas i kommunens förbättringsarbete.

Huvudsyftet med ett medborgarcenter är att det ska bli enklare för medborgaren i kontakten med kommunen.

## Samarbete mellan förvaltningarna och medborgarcenter

Medborgarcenters uppdrag handlar om information, stöd och vägledning till medborgaren och avlastar därmed förvaltningarna i medborgarkontakten. För att säkerställa en hög kvalitet finns ett nära samarbete mellan förvaltningarna och medborgarcenter med tydliga kontaktvägar och forum för att utbyta information och kunskap.

I inledningsskedet är det främst medborgaren som märker en ökad tillgänglighet i att nå fram till kommunen för att få stöd och service i enklare frågor. Efterhand som samarbetet mellan förvaltningarna och medborgarcenter stärks och utvecklas upplever förvaltningarna en avlastning och får mer tid till snabbare och effektivare hantering av ärenden.

Förvaltningarna och medborgarcenter har samarbetsavtal som bland annat tydliggör uppdrag, överlämning, ansvarsfördelning och uppföljning. Medborgarnytta och effektivare, kvalitetssäkrad hantering av service och medborgartjänster ska styra uppdragen. Medborgarcenter är en naturlig del i förvaltningarnas verksamhet i frågor kring service och medborgarkontakt och ger utvecklingsunderlag till sina förvaltningar. Medborgarcenter är också en viktig kanal för att sprida kampanjer från förvaltningarna som vänder sig direkt till medborgaren, till exempel nya rutiner kring färdtjänst, förändringar i den lokala stadsplaneringen och beteendekampanjer.

Förvaltningarna är en aktiv part i överförandet av kompetens till medborgarcenter för att säkerställa rätt information, stöd och vägledning till medborgaren. Medborgarcenter äger inkommande ärenden ur ett serviceperspektiv men det är förvaltningarna som är ägare av fakta och ärendeprocesserna.

## Centralt medborgarcenter

Det centrala medborgarcentret finns i Kristallen och är huvudkontor. Medborgarcentret har generösa öppettider och är rätt bemannat. I medborgarcentret får medborgaren hjälp med:

* Information, vägledning och rådgivning
* Administrativ service (till exempel hämta/lämna blanketter)
* Lämna felanmälan eller synpunkter
* Status på sitt ärende
* Handläggning av enklare ärenden.

Exakt vilka övriga ärenden som det kommunövergripande medborgarcentret hanterar regleras i avtal mellan förvaltningarna och medborgarcentret.

## Medborgarcenters filialer[[14]](#footnote-14)

Det centrala medborgarcentret har fasta filialer (motsvarande dagens medborgarkontor) på utvalda platser som säkerställer närvaro i hela kommunens geografiska område. På filialerna finns motsvarande grundutbud av det som erbjuds på det centrala medborgarcentrat. Öppettiderna anpassas till de medborgare som bor och vistas i området. Utöver det jobbar filialerna med behov som medborgarna i just det närområdet efterfrågar. Samhällsvägledarna på filialerna är lyhörda för medborgarnas unika behov.

Medborgarcentrets filialer har en tydlig koppling till det centrala medborgarcentret med en tydlig styrning och ledning. Servicegrad, ärendehantering och utbud av tjänster är gemensamt med det centrala medborgarcentret.

## Medborgarcentrets platsnärvaro[[15]](#footnote-15)

Platsnärvaro finns runt om i kommunen (staden och de olika kommundelarna) utifrån medborgarnas behov. Till skillnad mot de fasta filialerna anpassas närvaron utifrån efterfrågan, aktuella händelser och kan variera över tid. Inga fasta öppettider finns – platsnärvaro marknadsförs i god tid på de lokala platserna

Platsnärvaro skapar en stor flexibilitet och medborgarcenter kan göra förändringar och förbättringar utifrån medborgarnas behov.

## Telefoni

Medborgaren ringer in till kommunen på ett nummer. Medborgaren möts av ett mindre antal tonval, till exempel:

1. Jag söker en specifik person
2. Jag vill ha hjälp med ett ärende (nytt, pågående, felanmälan)

Medborgaren möts alltid av ”Välkommen till Lunds kommun, du pratar med xx, hur kan jag hjälpa dig”?!

Information om direktnummer till tjänstemän och handläggare har tagits bort från lund.se, för att ge medborgaren en hög tillgänglighet och styra samtalen till medborgarcenter. [[16]](#footnote-16)

Interna samtal hanteras av en automatisk telefonist, vid behov av hjälp styrs samtalen till en intern stödfunktion.[[17]](#footnote-17)

Lunds kommun har servicedeklaration/-er och en intern servicepolicy som bland annat tydliggör telefonkultur, hur man sköter sin telefon, bruket av röstbrevlådor och hantering av telefontider.

En väg in i kommunen via telefon gör det enklare för medborgaren som slipper skickas runt i organisationen. Ärendeflödena kan enklare styras rätt från början.

## E-post

E-post till kommunen skickas främst till, lunds.kommun@lund.se och förvaltnings/funktionsbrevlådor, dessa är de adresser som finns kommunicerade på lund.se, i broschyrer och via andra informationskanaler.

All e-post från Lunds kommun har tydlig avsändare och riktlinjer för e-postsignaturer efterlevs.

## Lund.se och digitala kanaler

Webbplatsen lund.se är fortsatt en av de viktigaste kanalerna oavsett tid och plats. Den är nu även en servicewebb där medborgaren själv kan uträtta och följa de ärenden som hen har hos kommunen. Medborgarcentrum säkerställer återkoppling vid synpunkter, klagomål och felanmälningar.

Webbplatsen består av färre, kvalitetssäkrade sidor som hanterar runt 80 procent av de vanligaste frågorna som medborgarna har. Den är dessutom ett viktigt kunskapsverktyg för medborgarcenter och en bra kanal att hänvisa medborgarna till. Vid behov av detaljerad information kan medborgaren ta kontakt med medborgarcenter eller med ansvarig funktion i verksamheten.

Antalet redaktörer/publicister är väsentligt färre och dessa arbetar med större fokus på att underhålla och förbättra webbplatsen innehåll. De har rätt kompetens för sitt uppdrag. Varje sida har ett tydligt syfte och en faktaägare som ansvarar för att innehållet är uppdaterat och korrekt. Sammantaget ger detta en högre kvalitet på innehållet och ett mer kostnadseffektivt arbetssätt.

Medborgarcenter är en aktiv part i att utveckla och uppdatera lund.se utifrån erfarenheter genom direktkontakt med kommunens medborgare och analys av sin ärendehantering. Aktuella aktiviteter och händelser (exempelvis skolstart, valborg och snöröjning) lyfts vid olika delar av året utifrån medborgarnas behov och kommuniceras via webbplatsen och andra digitala kanaler.

Facebook används också i utökad omfattning för att svara på frågor om service och för att ta emot synpunkter från medborgarna.

Vid kriser samordnas information och service till medborgarna i alla kommungemensamma kontaktytor/kanaler. Det gäller både kommunövergripande kriser och förvaltningsspecifika.

## Samverkan med andra offentliga servicelämnare

Medborgarcentrets personal har en grundläggande kunskap om den regionala sektorn, statliga myndigheter, föreningar och den ideella sektorn. Samhällsvägledarna på medborgarcentrat har en vägledande och rådgivande funktion i ärendena.

Medborgarcenter samverkar med andra myndigheter, föreningar och ideella verksamheter i samhället som efterfrågas i medborgarkontakten. Det kan till exempel innebära rutiner för informationsöverföring, arrangerande av medborgarmöten, förmedling av synpunkter, handlednings- och utbildningstillfällen mellan personalgrupper.

# Införandet av kommunövergripande medborgarcenter

Införandet av ett kommunövergripande medborgarcenter innebär ett kvalitets- och utvecklingsprojekt för hela kommunen och berör alla kommunens förvaltningar.

För att nå framgång och lyckas med införande av ett kommunövergripande medborgarcenter behöver följande förutsättningar uppfyllas:

* En gemensam lokal som inrymmer det centrala medborgarcentret (inklusive dagens växel och personal från medborgarkontoren).
* Tydlig ledning och styrning med forum för uppföljning. Förslagsvis kommunens ledningsgrupp, vilket då skapar ett förvaltningsövergripande ansvar.
* Att medborgarcenter har en långsiktig och hållbar finansieringsmodell som är väl förankrad.

## Genomförandeorganisation

Införandet av det kommunövergripande medborgarcentret drivs av avdelningen för kommunikation och medborgarkontakt som en del av verksamhetens löpande utveckling. Tydliga huvudmål och effektmål formuleras för verksamheten.

Medborgarcentrets verksamhet utvärderas löpande och återrapporteras via kommunens etablerade kanaler som till exempel delårsrapporter och årsredovisningar. Uppföljning sker regelbundet i kommunens ledningsgrupp.

Nedan följer en kort beskrivning hur ett stegvist införande skulle kunna se ut samt en grov tidsplan för införandet.

### Införande i tre steg

Införandet av ett kommunövergripande medborgarcenter sker successivt och utvecklas i nära dialog med förvaltningarna. Medborgarnytta och effektivare, kvalitetssäkrad hantering av service och medborgartjänster ska styra uppdragen. Medborgarcenter är en naturlig del i förvaltningarnas verksamhet i frågor kring service och medborgarkontakt och ger utvecklingsunderlag till förvaltningarna.

* **Steg 1: Implementeringsfas - färdigställs hösten 2016**

I ett första steg erbjuds medborgarna en ökad tillgänglighet genom att medborgarcentret är en avlastning för förvaltningarna i medborgarkontakten när det gäller enkla frågor, stöd och vägledning som berör kommunens alla förvaltningar.

* + **För att utföra uppdraget i steg 1 krävs en resursförstärkning på två heltidstjänster inom enheten för medborgarkontakt.**
	+ Förvaltningarna genomför utbildningar/informationstillfällen för medborgarcenter på cirka tre timmar gånger två per förvaltning.
	+ Kontaktperson för förvaltningen utses hos såväl medborgarcenter som hos förvaltningarna. Avstämningar hålls minst en gång per månad när verksamheten är i drift.
	+ Enklare checklistor för vanliga frågor och svar tas fram i samarbete mellan medborgarcenter och förvaltningarna.
	+ Ansvaret och budget för konsumentvägledning flyttas till avdelningen för kommunikation och medborgarkontakt.
* **Steg 2:** **Utvecklingsfas - 2017**

Medborgarcenters avlastning mot förvaltningen utvecklas efterhand utifrån medborgarens efterfrågan. Arbetet sker löpande med övergripande uppföljning varje helår – första uppföljning sker för år 2016.

* + Arbetet med utbildning och framtagande av rutinsvar fortsätter i nära samarbete.
	+ Identifiering av specifika uppdrag från förvaltningarna påbörjas i samarbete tillsammans med framtagande av utbildningsplan.
	+ Parallellt med framtagande av uppdragsbeskrivningar påbörjas framtagande av avtal mellan medborgarcenter och förvaltningarna.
	+ En bemanningsplan tas fram tillsammans i relation till de uppdrag som flyttas över från förvaltningarna tillsammans med analys av medborgarcenters ärendehantering.
	+ Finansieringsmodellen används för att tydliggöra hur de nya uppdragen finansieras.
* **Steg 3: - Drift med fortsatt utveckling – återkommande uppföljning varje helår**

Löpande utvärdering och utveckling av uppdrag, rutiner och ärendeprocesser sker mellan förvaltningarna och medborgarcenter utifrån ett medborgarperspektiv. Arbetet sker löpande med tydlig uppföljning varje helår.

### Digitala stödsystem

Införande av kundtjänstsystem, utveckling och förbättring av lund.se (servicewebb) samt verksamhetsanpassning av IT-verktyg.

*Kundtjänstsystem*

Ett kundtjänstsystem anpassat för medborgarcenters verksamhet är grunden för verksamheten för att kunna följa upp ärenden, ge återkoppling, fungera som kunskapsbank och som ett verktyg för kvalitetssäkrande av servicenivån. Statistisktunderlag tas enkelt ut från kundtjänstsystemet och ligger till grund för uppföljning och verksamhetsutveckling.

Informationen på webbplatsen kopplas till kundtjänstsystemen och www.lund.se blir därmed medborgarcenters främsta kunskapsdatabas. Det förutsätter att information är uppdaterad och har en väl fungerande sökfunktion.

* **Steg 1**: **Klart 1 januari 2016**

Kundtjänstsystemet Artvise implementeras hösten 2015. Artvise testkörs av servicecenter mot de fem förvaltningarna i Kristallen under hösten 2015. Integrering sker mot relevanta stöd- och verksamhetssystem. Den 1 januari 2016 infördes systemet för funktionerna e-post, medborgarkontor och servicecenter. Under våren 2016 planeras systemet även införas för telefonväxeln.

* **Steg 2: - Löpande arbete**

Fortsatt uppbyggnad och integrering av kundtjänstsystemet i samarbete med kommunens förvaltningar utifrån uppdragsbeskrivning. Löpande arbete.

*Webbplatsen lund.se*

Webbplatsen är medborgarcenters främsta kunskapsdatabas, vilket förutsätter att information är uppdaterad och att det finns en väl fungerande sökfunktion. Utifrån ett väl fungerande medborgarcenter föreslås följande utveckling av lund.se.

**Steg 1:** förbättrad sökfunktion.

**Steg 2:** uppdaterat innehåll och e-tjänsteutveckling.

**Steg 3:** Utveckling av servicewebb och synliggörande av ärendeprocesserna. Möjlighet till att följa sina kontakter och ärenden med Lunds kommun.

### Lokalfrågor

Utgångspunkten är att medborgarcentret har ett huvudkontor senast januari 2016.

Fokus på lokalfrågor handlar om att hitta en modell för hur medborgarnas och förvaltningarnas behov styr samhällsvägledarnas fysiska närvaro på huvudkontor, filialer och identifierade platser.

* **Steg 1:** Identifiera publika platser där det kan vara aktuellt med platsnärvaro och vid behov arbeta fram samarbetsformer med andra eventuella verksamheter på samma plats. Samhällsvägledare kan finnas tillgängliga på dessa platser på efterfrågan av antingen medborgarna eller förvaltningarna. [[18]](#footnote-18)
* **Steg 2:** Översyn och utvärdering av medborgarcentrats fasta närvaro görs i slutet av 2016.

# förslag till beslut

Utredningen föreslår nu att Lunds kommun tar nästa steg och beslutar centralt att ge kommunkontoret och avdelningen för kommunikation och medborgarkontakt i uppdrag att tillsammans med samtliga förvaltningar i kommun utveckla dagens servicecenter till morgondagens kommunövergripande medborgarcenter genom:

* att besluta om ett huvudkontor för medborgarcenter placerat på Kristallens bottenvåning med plats för femton arbetsplatser (inklusive reception/backoffice) med möjlighet till utveckling av ytterligare 5-10 arbetsplatser.
	+ Utvecklingsarbetet av ett kommunövergripande medborgarcenter kan inte fortsätta förrän denna förutsättning finns planlagd inom en nära framtid.
* att ge samtliga förvaltningar i Lunds kommun uppdraget att *gemensamt* utveckla och förbättra kommunens medborgarservice med utgångspunkt i utredningens förslag, tillsammans med avdelningen för medborgarkontakt.
* att ge avdelningen för kommunikation och medborgarkontakt ett tydligt mandat att hålla ihop och leda utvecklingsarbetet
* att organisatoriskt flytta ansvaret och budgeten för konsumentvägledningsfrågor från Kultur- och fritidsförvaltningen till Kommunkontoret, avdelningen för kommunikation och medborgarkontakt.
* att starta pilotprojektet Lund-Södra Sandby-Genarp.
* att regelbundet rapportera arbetet till kommunens ledningsgrupp.
* att anta en central finansieringsmodell som finansierar verksamhetens uppdrag

# KÄLLHÄNVISNINGAR

## Förstudier och rapporter

Utredning om kommungemensamt kontaktcenter, Malmö stad, 2015-04-08

Kontakcenter Helsingborgs stad, 2012-11-05

Fördjupad utredning om uppbyggnad av en kommunal kundtjänst i Trelleborgs kommun

Fördjupad utredning om medborgarkontoren, Göteborg stad, 2014-08-13

Utvärdering av Servicecenter, Tyresö kommun, 2010-02-11

SKL, strategier för e-samhället, 2011

Förstudie Malmö stad, 2011

Förstudie förbättrad medborgarservice, Birgitta Viklund och Ann-Marie Scholander, 2014

Omvärlds/-trendanalys, Lunds kommun, jan 2015

Nulägesanalys, Lunds kommun, jan 2015

Rapport, servicemätning via telefon och e-post, Profitel, juni 2014

Utvärdering medborgarcenter slutrapport – Kristianstad kommun, augusti 2015

## Studiebesök

Örebro servicecenter, 2015-06-10

Tyresö servicecenter, 2015-06-11

## Nätverksträffar

Skånenätverk kring medborgarservice, Trelleborgs kommun, 2015-05-27

Skånenätverk kring medborgarservice, Kristianstad kommun, 2015-09-07

## Webb-seminarium

SKL, Kundtjänst i Sveriges kommuner (Järfälla, Karlstad, Örebro, Skellefteå, Göteborg),
2015-03-18

SKL, Webben som serviceplattform, 2015-09-16

|  |  |
| --- | --- |
| BilagAPilotprojektet Lund-Södra Sandby-Genarp |  |

1. Se kommunfullmäktiges protokoll 2015-06-10, 2015-06-11 [↑](#footnote-ref-1)
2. Erfarenheter från Lunds kommuns servicecenters första verksamhetsår. [↑](#footnote-ref-2)
3. Pilotprojekt Lund-Södra Sandby-Genarp [↑](#footnote-ref-3)
4. Birgitta Viklund och Anne-Marie Scholander, 2014: *Förstudie Förbättrad medborgarservice* [↑](#footnote-ref-4)
5. Sveriges Kommuner och Landsting, 2011: *Strategi för eSamhället* [↑](#footnote-ref-5)
6. Till exempel ”Utredning av HR kring arbetsuppgifter” och ”*Förstudie Förbättrad medborgarservice”* [↑](#footnote-ref-6)
7. Miljöförvaltningen, serviceförvaltningen, socialförvaltningen, stadsbyggnadskontoret, tekniska förvaltningen [↑](#footnote-ref-7)
8. Birgitta Viklund och Anne-Marie Scholander, 2014: *Förstudie Förbättrad medborgarservice* [↑](#footnote-ref-8)
9. Uppgifter hämtade från statistikverktyget Vizzit 2015-10-01 [↑](#footnote-ref-9)
10. 2015-10-01 [↑](#footnote-ref-10)
11. Miljöförvaltningen, serviceförvaltningen, socialförvaltningen, stadsbyggnadskontoret samt tekniska förvaltningen [↑](#footnote-ref-11)
12. Motsvarande siffror var 2014 1/5-31/12 2014 – 33000 kontakter, 65 procent via receptionen och 35 via telefon.
85 procent (värdena mellan 2014/2015 inte helt jämförbara) fick hjälp vid sin första kontakt [↑](#footnote-ref-12)
13. \*Förstudie Malmö stad, februari 2011 [↑](#footnote-ref-13)
14. Pilotprojekt Lund-Södra Sandby-Genarp [↑](#footnote-ref-14)
15. Pilotprojekt Lund-Södra Sandby-Genarp [↑](#footnote-ref-15)
16. Utvärdering medborgarcenter – Kristianstad kommun [↑](#footnote-ref-16)
17. Utvärdering medborgarcenter Kristianstad kommun [↑](#footnote-ref-17)
18. Pilotprojekt Lund-Södra Sandby-Genarp [↑](#footnote-ref-18)