

Kommunledningskontoret
Patrik Hansson

Kommunstyrelsen

Svar på motion från Siv Sahlström (C) m fl om att utöka servicen till Danderydsborna

Ärendet

Vid kommunfullmäktiges sammanträde den 22 januari 2024 (§ 17) väckte Siv Sahlström (C) med flera en motion om att kommunfullmäktige ska uppdra åt kommunstyrelsen att se över och utöka servicen till Danderydsborna och utarbeta en policy för förvaltningarna för hur kontakterna mellan Danderydsborna och kommunen bör skötas.

Kommunen har förbättrat servicen till Danderydsborna genom att etablera ett nytt kontaktcenter i Mörby Centrum. Den digitala hanteringen av ärenden gör att varje ärende kan spåras och följas upp, vilket sparar tid och ökar tillgängligheten. Kontaktcentret löser snabbt cirka 60 procent av alla inkommande ärenden, ofta inom en timme. Den effektiva ärendehantering avlastar förvaltningarna och gör att medborgarna får snabbare svar och hjälp. Med digital ärendehantering kan medborgarna själva beskriva sina ärenden och skicka in när det passar dem vilket ökar servicen. Flexibel bemanning i kontaktcentret minimerar väntetider vid telefonsamtal. Kommunen utvecklar ständigt nya e-tjänster som gör det enklare för medborgarna att skicka in ansökningar. Planerat samarbete med andra myndigheter kommer ytterligare underlätta för invånarna. Danderyds kommun har effektiva rutiner för ärendehantering som garanterar möjlighet till registrerade och spårbara ärenden. Detta säkerställer att medborgarna får korrekt och snabb service. Kontaktcenters reception tar emot personliga besök och säkerställer att besökare kan få hjälp och service med en stor bredd av tjänster, såsom att göra en felanmälan eller fylla i en ansökan.

Med hänsyn till de åtgärder som redan har vidtagits för att förbättra och utöka servicen till Danderydsborna, samt den befintliga ärendehanteringsprocessen som säkerställer en hög nivå av service och uppföljning, bedömer kommunledningskontoret att de frågor som ställs av motionärerna hanteras på ett ändamålsenligt och effektivt sätt inom nuvarande arbetssätt.

Kommunledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige

I ärenden om beredning av motioner lämnas förslag till beslut av kommunstyrelsens ordförande.

Kommunledningskontoret
Patrik Hansson

Kommunledningskontorets utredning

Inledning

Kommunen har under de senaste åren genomfört flera åtgärder för att förbättra servicen till Danderydsborna. I samband med att stora delar av verksamheten flyttade in i de nya lokalerna i Mörby Centrum hösten 2020, upprättades ett nytt kontaktcenter. Syftet med kontaktcentret är att öka service och tillgänglighet för Danderydsborna samt att avlasta handläggarna i förvaltningarna. Kontaktcentret hanterar i genomsnitt 110 nya ärenden per dag. Majoriteten av dessa ärenden är digitala, vilket innebär att varje ärende får ett unikt ärendenummer som möjliggör spårning och uppföljning. Denna digitala hantering har visat sig vara oerhört tidsbesparande jämfört med tidigare manuella processer.

Ärendehantering och serviceutökning

Kontaktcentret fungerar som första kontaktpunkt för alla förvaltningar och hanterar ärenden som inkommer via digitala tjänster, telefon eller personliga besök. Cirka 60 procent av alla inkommande ärenden löses direkt av kontaktcentret, ofta inom en timme. Detta inkluderar numera även hantering av enklare ärenden för biståndshandläggare och familjerättsärenden. Mer komplexa ärenden vidarebefordras till respektive förvaltning, där handläggarna ansvarar för vidare hantering och kontakt med medborgaren. Samtliga inkomna ärenden registreras i ett ärendehanteringssystem, vilket underlättar för handläggarna och säkerställer att ärendena är spårbara och kan följas upp.

Digitalisering och tillgänglighet

En av de stora fördelarna med den digitala ärendehanteringens är att medborgarna själva kan beskriva sina ärenden med egna ord, vilket minskar risken för missförstånd. Dessutom föredrar många medborgare att skicka in sina ärenden utanför kontorstid, vilket gör det möjligt för kommunen att erbjuda service som passar deras behov bättre. Kontaktcentret har dessutom flexibla bemanningar för att säkerställa att det i stort sett inte finns någon väntetid vid telefonsamtal, vilket står i kontrast till många andra myndigheter.

Utveckling av e-tjänster och samarbete med andra myndigheter

Kommunen arbetar kontinuerligt med att utveckla digitala e-tjänster för att förenkla för medborgarna att skicka in kompletta ansökningar och ärenden. I framtiden finns potential för ytterligare samarbete med andra myndigheter, såsom Skatteverket och Försäkringskassan, genom att erbjuda deras personal på plats under vissa tider i veckan.

Personlig service i Mörby Centrum

Vid sidan av en utvecklad digital ärendehantering finns fortfarande behov av olika typer av personlig service på plats i Mörby Centrum. Kontaktcenters reception tar emot personliga besök och är bemannad med två personer som

Kommunledningskontoret
Patrik Hansson

arbetar på schema med en viss rotation mellan olika arbetsuppgifter. Receptionen har ett brett uppdrag, vilket bland annat inkluderar att:

- Hjälpa besökare med felanmälan eller ifyllande av en ansökan, exempelvis om seniorbostad, färdtjänst eller ekonomiskt bistånd.
- Informera om status i ett ärende eller hjälpa besökaren att få kontaktuppgifter till ansvarig handläggare på berörd förvaltning.
- Lotsa besökare rätt i myndighetsvärlden, exempelvis i ärenden som hanteras av andra myndigheter än kommunen.
- Bistå i beställning och utskrift av offentliga handlingar eller med tillstånd för boende- eller infartsparkering.
- Ta emot fysisk post och leveranser samt ansökningar och handlingar som förmedlas vidare till ansvarig förvaltning eller handläggare.
- Informera om vad som händer i kommunen, tipsa om broschyrer och uppslag på anslagstavlan samt tillhandahålla blanketter rörande exempelvis bergvärme, bygglov och pågående planarbeten.

Under vissa tider ges besökare även möjlighet till bygglovsrådgivning direkt på plats av en bygglovshandläggare. Därtill ger Välkomstcenter i Danderyd möjlighet för utrikes födda att få hjälp och stöd på sitt modersmål.

Policy för kontakter med kommunen

Danderyds kommun har redan en etablerad process för ärendehantering som säkerställer att alla ärenden hos kontaktcenter registreras och är spårbara. Detta är avgörande för både servicekvalitet och intern effektivitet. Genom att följa dessa processer kan kommunen säkerställa att alla ärenden hanteras korrekt och att medborgarna får den service de förväntar sig.

Kommunledningskontorets bedömning

Med hänsyn till de åtgärder som redan har vidtagits för att förbättra och utöka servicen till Danderydsborna, samt den befintliga ärendehanteringsprocessen som säkerställer en hög nivå av service och uppföljning, bedömer kommunledningskontoret att de frågor som ställs av motionärerna hanteras på ett ändamålsenligt och effektivt sätt inom nuvarande arbetssätt.

Konsekvenser för barn och unga

Ärendet får primärt inga konsekvenser för barn och unga.

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet får inga ekonomiska konsekvenser

Johan Lindberg
Kommundirektör

Patrik Hansson
Digitalisering- och

Kommunledningskontoret
Patrik Hansson

utvecklingschef

Handlingar i ärendet

1. Tjänsteutlåtande, Svar på motion från Siv Sahlström (C) m fl om att utöka servicen till Danderydsborna
2. Ordförandeförslag
3. Motionen