



Göteborgs Stad

Västra Göteborg

Tjänsteutlåtande

Utfärdat: 2011-02-23
Diarienummer: N137-
0095/11

Utvecklingsavdelning

Astrid Tunås
Telefon: 366 20 08
E-post:astrid.tunas @vastra.goteborg.se

Svar på remiss angående förslag till "Program för utveckling av Göteborgs Stads medborgarservice"

Förslag till beslut

I Stadsdelsnämnden

1. "Program för utveckling av Göteborgs Stads medborgarservice" tillstyrks i sin helhet.
2. Den föreslagna modellen för styrning och organisering tillstyrks.
3. Den föreslagna finansieringsmodellen tillstyrks.
4. Förslag till organisation tillstyrks.
5. Förvaltningens tjänsteutlåtande översänds som eget yttrande till kommunstyrelsen.

Ärendet

Kommunstyrelsen beslutade 2010-10-13 att remittera ärendet "Program för utveckling av Göteborgs stads medborgarservice" till förvaltningen för yttrande. I besvarandet av remissen önskas ställningstagande av fyra frågeställningar genom tillstyrkande eller avstyrkande med eventuella motiv. Frågeställningarna avser: 1. Programmet som helhet, 2. Modell för styrning och organisering, 3. Finansieringsmodell och 4. Organisation.

Sammanfattning

Förvaltningen är i huvudsak positiv till förslaget till "Program för utveckling av Göteborgs Stads medborgarservice". Samtidigt ser förvaltningen en risk med att internt förväntas hantera organisatoriska förändringar, vara med och bekosta serviceorganisationen samtidigt som konsekvenser och möjligheter till effektivisering i nuläget är svåra att överblicka. Stadsdelsnämndernas utökade uppdrag gällande medborgardialog kräver lokala resurser och får inte komma i konflikt med utvecklingen av den centralt placerade medborgarservicen.

Förvaltningen vill framhålla att en förutsättning för att lyckas med utvecklingen av den centrala organisationen för medborgarservice är att stor vikt läggs på kunskap och kompetensöverföring och utvecklande av former för kontakt och samverkan mellan det centrala kontaktcentret och de lokala förvaltningarna. Vidare måste roll- och ansvarsfördelning dem emellan tydliggöras.

Förvaltningen vill betona att det finns grupper av individer som inte har möjlighet eller förmåga att använda sig av dagens digitala teknik. Ett kommungemensamt kontaktcenter och digitala tjänster kan därför aldrig ersätta behovet av det personliga mötet i servicen till medborgaren. Förvaltningen anser därför att lokala medborgarkontor behövs ute i stadsdelarna, där personalen har lokal kännedom, som ofta efterfrågas av medborgarna. Införandet av ett centralt kontaktcenter får därför inte stå i motsättning till de lokala medborgarkontoren.

Bakgrund

Kommunfullmäktige gav 2006 Kommunstyrelsen i uppdrag att, mot bakgrund av vad som anfördes i en motion av Agneta Granberg (M), samordna ett utvecklingsarbete avseende bättre medborgarservice genom 24-timmars service (handling 2006, nr 111). 2008 föreslog stadskansliet Kommunstyrelsen (TU Dnr 0417/07) att inrätta ett gemensamt kontaktcenter för Göteborgs Stad. Kommunstyrelsen önskade få frågan ytterligare belyst varför ärendet bordlades. Ärendet framlades på nytt till Kommunstyrelsen 2009 för att återigen bordläggas, då önskemål framfördes om en långsiktig plan med ett tydligt helhetsgrepp på utvecklingen av bättre medborgarservice.

Under 2009 genomförde stadskansliet en ny utredning och återkom 2010 med ett tjänsteutlåtande med förslag till program för utveckling av Göteborgs Stads medborgarservice. Förslaget omfattade sammanslagning av stadens växlar till en central växel, etablering av ett gemensamt kontaktcenter och en kraftfull satsning på utvecklingen av interaktiva tjänster. Förslaget omfattade även förslag till organisation och styrning av stadens medborgarservice samt förslag till finansiering. 2010-10-13 beslutade Kommunstyrelsen att bifalla tjänsteutlåtandet ” Inriktning för utveckling av Göteborgs stads medborgarservice” med bilagan ” Program för utveckling av Göteborgs stads medborgarservice”. I beslutet ingick även att remittera tjänsteutlåtandets bilaga” Program för utveckling av Göteborgs stads medborgarservice” till stadens nämnder och bolag för yttrande. Kommunstyrelsen gav samtidigt stadskansliet i uppdrag att påbörja planeringen för sammanslagning av stadens växlar samt att påbörja etableringen av ett för staden gemensamt kontaktcenter.

Definition av begreppen medborgare och medborgarservice

Med medborgare avses alla personer som har en aktiv relation med staden oavsett deras medborgarskap, t.ex. boende och besökare. I begreppet ingår även medborgare som är företagare eller medlemmar i t.ex. föreningar och ideella organisationer.

Medborgarservice avser de arbetsuppgifter som utförs för att medborgarna ska kunna få tillgång till tjänsterna och innefattar allt från enkel passiv informationsspridning till komplex rådgivning och självservice.

Konsekvenser ur ett hållbarhetsperspektiv

Utvecklingen av stadens medborgarservice enligt programförslaget förväntas ge medborgarna möjlighet till ökad service, kunskap och inflytande i frågor som rör staden, vilket är positivt utifrån demokratiaspekten. Ökad tillgänglighet genom att kommunens service och information lättare kan nås genom förlängt öppethållande och att service tillhandahålls på fler språk är steg i rätt riktning för utvecklingen av ett hållbart samhälle. Avsikten är även att rutiner för handläggning av ärenden ska förenklas och effektiviseras och att detta i sin tur ska förenkla medborgarnas kontakter med stadens service och i förlängningen även visa sig vara ekonomiskt gynnsamt för involverade parter. En centralt placerad medborgarservice kan skapa förutsättningar för ökad

likabehandling genom ökade krav på ”lika” bemötande och enhetlig uppföljning oavsett ålder, kön och etnicitet.

Förvaltningen ser en risk för ökad segregering mellan de medborgare som är vana användare av digitala tjänster och de grupper i samhället som idag inte använder sig av digital service. Förvaltningens bedömning är att det även i en digitaliserad värld kommer att finnas behov av det personliga mötet i servicehandläggningen samt att kunskapen om lokala förhållanden många gånger efterfrågas. Därför måste även lokala alternativ erbjudas medborgarna.

Jämställdhet

Förvaltningen saknar konsekvenser i utredningen ur ett jämställdhetsperspektiv.

Barnkonventionen

Genom att tillgängligheten i medborgarservice ökar och utgår från medborgarnas behov förväntas detta ge positiva effekter för barnfamiljer, vilket i sin tur även gagnar barnen. Förvaltningen ser även här ökad risk för segregation mellan barnfamiljer som är vana användare av digital teknik och de som, av olika skäl, saknar sådana förutsättningar.

Förvaltningens överväganden

1. *Program för utveckling av Göteborgs Stads medborgarservice tillstyrks i sin helhet.*
2. *Den föreslagna modellen för styrning och organisering tillstyrks.*

Förvaltningen är positiv till att det etableras en modell för strategisk planering av medborgarservice enligt motsvarande principer som ”Strategisk IT-planering av kommungemensamma system”, men vill betona vikten av att tydliggöra roller och ansvar mellan förvaltningens verksamheter och medborgarservice. För att klara det nya sättet att ge service till medborgarna är det nödvändigt att ett systematiskt arbete tidigt påbörjas för att överföra kompetens mellan stadens verksamheter och kontaktcentret. Förvaltningen instämmer i att kompetensutveckling även behövs för att skapa ett gemensamt förhållningssätt och en god servicekultur.

3. *Den föreslagna finansieringsmodellen tillstyrks.*

Förvaltningen ställer sig bakom att medborgarservice ses som en kommungemensam tjänst med finansiering enligt liknande principer som ”Ekonomimodellen för kommungemensamma IT-stöd och tjänster.” Vid genomgång av remissmaterialet är det svårt att få en klar uppfattning om hur modellen kan komma att påverka förvaltningens ekonomi. Klart är dock att om service till medborgarna successivt flyttas centralt så kommer det att innebära konsekvenser för förvaltningens personal och ekonomi. Enligt remissmaterialet förväntas förvaltningarna hantera de organisatoriska förändringarna vid eventuell övertalighet samt även stå för en stor del av kostnaden för den centrala medborgarservice.

Den genomförda organisationsförändringen i staden innebär att

stadsdelsnämnderna har fått utvidgat uppdrag; ökat fokus på befolkningsansvaret, likabehandling och medborgardialog. Detta arbete kräver resurser och får inte komma i konflikt med utvecklingen av stadens medborgarservice. Förvaltningen står bakom en överföring av resurser, men anser att kompensation bör utgå för stadsdelsnämndernas ökade uppdrag.

Sammanläggningen av stadens telefonväxlar och effektivisering genom interaktiva tjänster och kontaktcentret förväntas på sikt leda till effektivisering och därmed kostnadsminskning för förvaltningarna men svårigheten ligger i att beräkna hur stor besparingspotentialen kan komma att bli och när i tiden den inträffar. Förvaltningen befarar att det initialt kan komma att bli pucketkostnader. Förvaltningen anser det nödvändigt, precis som föreslås i remissmaterialet, att det tillskjuts kommuncentrala medel under uppbyggnadsfasen av kontaktcentret.

4. Förslag till organisation tillstyrks.

Förvaltningen ser gärna att medborgarservice organisatoriskt placeras som en egen förvaltning under nämnden för intraservice men vill framhålla betydelsen av att särskilja mellan förvaltningen för intraservice med tonvikt på intern service och förvaltningen för medborgarservice som vänder sig ut mot medborgarna.

Övriga synpunkter

Förvaltningen är positiv till att tillgängligheten till stadens service, enligt programhandlingen, kommer att öka för medborgarna. Utbyggnaden av fler interaktiva tjänster, längre öppettider i kontaktcentret, ett ingångsnummer till stadens växel samt att via Kontaktcenter kunna erbjuda service på olika språk, är en välkommen utveckling som bör utgå från medborgarnas behov.

En förutsättning för framgång är kompetensöverföring och utvecklande av former för kontakt mellan den centrala organisationen för medborgarservice och de lokala förvaltningarna. Det är viktigt att ta tillvara på den lokala kompetens som finns på förvaltningarna. Vidare måste roll- och ansvarsfördelning mellan det centrala kontaktcentret och stadens förvaltningar/bolag och dess verksamheter tydliggöras. Hur kommer gränssnittet dem emellan att se ut? I remissmaterialet betonas att medborgarserviceorganisationen aldrig kan ta över nämndernas ansvar för kärnverksamheten och att befolkningsansvaret finns kvar i stadsdelarna.

Förvaltningens uppfattning är att det i dagens snabba medieutveckling finns grupper av individer som inte har tillgång till datorer eller som inte har möjlighet eller förmåga att använda sig av dagens digitala teknik. Ett kommungemensamt kontaktcenter och välutvecklade digitala tjänster kan aldrig helt ersätta behovet av det personliga mötet i servicen till medborgaren. Detta framhålls av den statliga utredningen ”*Se medborgarna - för bättre offentlig service*” (SOU: 2009:92). Där framgår att det är över två miljoner svenskar som idag inte på egen hand kan sköta kontakterna med myndigheterna över nätet eller ens via telefon. Det är dessutom långt ifrån alla ärenden till myndigheter som passar för ny teknik. Förvaltningen anser därför att lokala medborgarkontor behövs ute i stadsdelarna, där personalen har den lokala kändedomen som ofta efterfrågas av de boende.

Samverkan

Samverkan i Förvaltningsövergripande SamverkansGrupp 2011-03-15

Stadsdelsförvaltningen Västra Göteborg

Maria Lejerstedt
Stadsdelsdirektör

Maria Rahm Christensson
Sektorschef

Bilaga 1: Remiss Dnr 0432/10 Förslag till program för utveckling av Göteborgs Stads medborgarservice, 2010-01-25