|  |  |
| --- | --- |
| Maria Petit  046-35 63 46  maria.petit@lund.se |  |

# Pilotprojekt: Medborgarservice i Södra Sandby, Genarp samt Lund stad

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. Genom ett pilotprojekt föreslås testa och utreda nya och effektivare arbetssätt för medborgarkontoren, bland annat förutsättningar för ökad platsnärvaro i hela Lunds kommun.

Medborgarkontoren med placering i Södra Sandby och Genarp har sedan start, år 2001, varit de kontor som medborgarna använt och använder minst. Tillgängligheten har över tid varit ungefär densamma på de två kontoren. Grafen här under är en mätning av medborgarkontakter under perioden april-december 2015 men speglar även historiskt hur fördelningen av medborgarkontakter mellan de fyra medborgarkontoren i kommunen sett ut.

Den 1 januari 2015 omorganiserades medborgarkontoren i Lunds kommun och bildade enheten för medborgarkontakt tillsammans med servicecenter i Kristallen och kommunens växel, som en enhet under avdelningen för kommunikation och medborgarkontakt.

Samtidigt med att enheten bildades gav kommunstyrelsen kommunkontoret i uppdrag att under vår/höst 2015 göra en fördjupad utredning med syfte att skapa en bättre service, bemötande och tillgänglighet i kommunen, innefattande samtliga förvaltningar.

Slutsatserna i utredningen samt hänsyn tagit till det statistiska underlaget över medborgarkontakter på medborgarkontoren i kommunen leder till ett förslag till pilotprojekt för medborgarservice i Södra Sandby, Genarp samt Lund stad med start den 1 februari 2016 och resten av året.

## Förslag till pilotprojekt våren 2016

**Besök**

Besök fortsätter hänvisas till nuvarande platser för medborgarservice på medborgarkontoren i Genarp, Södra Sandby och Lunds stad (Kristallen) under givna öppettider.

Medborgarkontoren i Södra Sandby och Genarp erbjuder möjlighet till fysiska besök på befintliga kontor vid fasta tillfällen minst två vardagar i veckan. De två medborgarkontoren erbjuder minst tio timmar med fast öppettid, en av dagarna är öppettiden fram till 18.00. Därutöver erbjuds föreningar, grupper och medborgare att boka en samhällsvägledare vid behov till enskilda möten.

Kristallen har öppet för fysiska besök under vanliga kontorstider, måndag–torsdag 08.00-17.00, fredag 08.00-16.

Utöver att basen för medborgarservice i Lunds stad är servicecenter i Kristallen görs en identifiering av lämpliga mötesplatser och samhällsvägledare ambulerar mellan dessa efter behov och situation.

Dialogen med medborgarna och övriga förvaltningar är viktig för att fånga upp var och när behoven av en närvarande samhällsvägledare finns. Exempelvis har en dialog med delar av projektgruppen till ”Stångbyprojektet” redan inletts och likaså med LICH (Lund International Citizen Hub). Avsikten är att utveckla ett bestående samarbete för att gynna medborgaren och motverka parallella insatser från olika förvaltningar.

**Telefon**

Medborgarservice per telefon erbjuds alla medborgare i kommunen minst måndag-torsdag klockan 08.00-17.00 samt fredagar mellan 08.00 och 16.00.

Det innebär att medborgarkontoren i Södra Sandby och Genarp (kan även gälla Dalby och Veberöd) är nåbara på ovanstående tider oavsett om kontoret är öppet eller inte utifrån att telefonen kopplas vidare till samhällsvägledares mobil eller till servicecenter Kristallen. Dessutom nås medborgarkontoret på sin direkttelefon till kl. 18.00 den dag då kvällsöppet erbjuds.

**E-post**

Medborgarservice genom e-post erbjuds alla medborgare i kommunen med den svarstid som anges i för kommunen gällande servicepolicy.

**Lokal information**

Tillsammans med enheten för strategisk kommunikation ses det över vilken information vi ger ut till medborgarna och hur vi kan utveckla den till att bli mer ändamålsenligt och effektiv.

Information via sociala medier är redan etablerat för Lunds kommun och lokala anpassningar för Södra Sandby och Genarp startas upp och testas under projekttiden.

Den lokala informationen för respektive tätort på kommunens webbplats görs tillgängligare, mer aktuell och informativ.

**Dialog och nätverk**

Samhällsvägledarna arbetar parallellt med medborgardialog i form av bland annat enkäter och medborgarintervjuer för att lyssna och ta in hur befintliga kontinuerliga kontakter önskar kontakt med Lunds kommun men även grupper/platser i samhället som vi inte har haft kontakt med tidigare. Arbetet kommer att vara en del av projektet och fortlöper från och med projektstart.

Inom projektet tar man tillsammans med demokrati- och integrationsutvecklaren i kommunen fram ett förslag till enhetens uppdrag när det gäller inflytande, delaktighet och medborgardialog. Utifrån vad uppdraget är arbetas det därefter fram en modell för kontinuerlig dialog med förvaltningarna som ett led i att förbättra inflytande, delaktighet och service för kommunens medborgare. Fokus kommer inledningsvis att läggas på de fem förvaltningar som finns i Kristallen.

Medborgarkontoren deltar i/samordnar idag olika nätverk i det lokala samhället. Inom projekttiden ser vi över roll och funktion för samhällsvägledarna i frågor kring nätverk, samverkan och samordning.

## Effekter/möjligheter

**Ur medborgarens perspektiv;**

* ökar tillgängligheten på telefon eftersom det alltid finns en samhällsvägledare i organisationen som bemannar telefonen måndag-torsdag 08.00-17.00 och fredag 08.00-16.00. Det är skillnad från idag då tillgängligheten på telefon för medborgarna i Södra Sandby och Genarp bara kan säkerställas under ordinarie öppettider cirka 15 timmar per vecka.
* ökar tillgängligheten i Lund stad i takt med att samhällsvägledare finns närvarande vid identifierade platser samt att personalen i servicecenter får en utökad kunskap i samhällsfrågor
* ökar medborgarnas möjlighet till inflytande, delaktighet och dialog med kommunen såväl i staden och i tätorterna genom ökad närvaro på fler mötesplatser.
* fler målgrupper nås då tillgängligheten på sociala medier ökar och hänsyn tas till lokala behov
* förutsättningarna för medborgaren att uppleva Lunds kommun som en helhet kommer att öka i takt med att vi arbetar samordnat och över förvaltningsgränserna
* förutsättningarna för medborgaren att nås av aktuell och lokal information ökar

**Ur ett organisationsperspektiv;**

* optimerar arbetstiden och blir mer flexibelt i bemanningen
* ger samordningsvinster då exempelvis telefonbemanningen blir gemensam och mindre sårbar
* ger en jämnare servicekvalitet då gemensamma mål, arbetssätt och rutiner implementeras i den gemensamma organisationen.
* frigör tid för samhällsvägledarna att ha kontinuerlig dialog med medborgare och förvaltningar för en ökad kännedom om vad som är på gång inom verksamheterna och på de lokala platserna.
* kunskapsnivån ökar i takt med tätare dialog med övriga förvaltningar – ger en förbättrad helhetssyn på kommunen

**Utvärdering**

Under projekttiden ska arbetssättet löpande dokumenteras och sedan utvärderas. Resultatet ligger sedan till grund för den fortsatta verksamhetsutvecklingen.