



# En-väg-in till kommunen

## Så mycket lättare blir det att vara Tierpsbo

Har du någon gång hamnat snett i kommunens telefonväxel? Glöm det – efter nyår öppnar Medborgarservice i kommunhuset.

Medborgarservice är en naturlig följd av det nya mantrat i Tierps kommun: Största möjliga medborgarnytta! Tierpsborna är kunder som ska vårdas och erbjudas valuta för skattepengarna. Kunder som erbjuds bra och kvalitetssäkra tjänster och god service blir nöjda kunder och pratar i sin tur med andra potentiella kunder (framtida inflyttare).

– Symboliken från näringslivet är inte helt fel, erkänner Merike. När vi analyserar Medborgarservice upplägg pratar vi om backoffice och frontoffice, likt företagsvärlden. Back office med specialisterna och frontoffice där generalisterna möter kunderna. Vi samlar olika funktioner på ett ställe. Tjänstemännen från t ex bygg- och miljöenheten som bland annat hanterar bygglovsärenden är en grupp, sedan har vi enskilda experter. Annars blir vi ett antal generalister som är duktiga på kommunens verksamhet och som kan lösa de problem våra besökare har.

### Erfaren arbetsledare

Merike har redan utsetts till chef över Medborgarservice och jobbar nu med rekrytering och att kartlägga hur verksamheten initialt ska bedrivas. De senaste åren har hon varit projektledare för först Open college och senare chef för Växtkraft Tierp som verksamheten för vuxnas lärande

senare döptes om till när den permanentades. Hon säger sig gilla att jobba med utåtriktad verksamhet och lockas av utmaningen att alla ska få svar av Medborgarservice på sina frågor.

– Kan vi inte svara direkt så återkommer vi så snart som möjligt. Vi släpper inget ärende och ingen ska längre behöva bli hänvisad till någon annan eller fastna i en telefonkö.

### Formas efter behoven

På Medborgarservice i Tierp kommer ett 20-30-tal personer att jobba. Merike vill ogärna låsa sig i exakta tal därför att ingen exakt kan veta hur behovet ser ut - poängen med Medborgarservice är att den ska vara flexibel och anpassad efter medborgarnas önskemål.

Medborgarservice ska ge svar på frågor som berör kommunens verksamheter vilket även innefattar t ex turisminformation, konsumentupplysning, företagssupport och lokalluthyrning. Till Medborgarservice kommer även en helt ny kommuninformatör som ska ansvara för all intern och extern information, att kopplas.

### Effektivare – även internt

Medborgarkontor finns på de flesta kommuner



*Merike Kalholm trivs med att jobba i en nytänkande och utmanande organisation som Tierps kommun. Efter årsskiftet sjösätts Medborgarservice där hon blir verksamhetschef.*

i Sverige där invånarna kan få allmän information om vart man ska vända sig. Medborgarservice i Tierp har högre ambitionsnivå: ingen, inte heller företagare, ska behöva mer än en kontakt för att få svar på sitt ärende. En-väg-in ska alltid gälla!

Merike ser även fler fördelar med Medborgarservice.

– Det kommer även att öka effektiviteten i kommunens organisation. Inkomna telefonsamtal till kommunens tjänstemän från upprörda eller undrande medborgare kommer aldrig mer att upplevas som störande på den

”ordinarie” verksamheten. Nu är information och att leverera korrekta svar en viktig och ordinarie verksamhet i sig, därmed avlastar vi vad vi övrig tjänstemannaverksamhet inom kommun.

### Bäst i Sverige

Vad önskar du dig mest av allt nu?

– Att få börja sätta igång. Det ska bli jätteroligt att få tillämpa kundfokus i praktiken. Tierp är en spännande kommun att jobba i och vår vision är tydlig: vi vill bli bäst i Sverige på medborgarservice.

” Vår vision är tydlig: vi vill bli bäst i Sverige på medborgarservice.

” Kan vi inte svara direkt så återkommer vi så snart som möjligt.