



Kommunstyrelseförvaltningen
Kommunledningskontoret
Patrik Thorson
073-275 35 79
patrik.thorson@nordanstig.se

Datum
2014-04-17

Diarienummer
2013/155

Pressmeddelande: Utredningsrapport om medborgarservice publiceras

I dagarna publicerar Nordanstigs kommun den utredningsrapport som sammanfattar utredningsfasen av Projektet Medborgarservice. I rapporten presenteras 58 förslag till utveckling, som är underbyggda av interna och oberoende undersökningar.

Inom ramen för Projektet Medborgarservice har bland annat en kommunservice-enkät genomförts, och resultaten pekar på att Nordanstigs kommun bör fokusera på fyra kontaktkanaler till medborgarna. Det handlar om e-tjänster, e-post, telefon och personliga möten. Samtidigt som tekniken öppnar upp nya möjligheter till självbetjäning, så föreslår utredningen att tjänstemän och politiker ska visa mer närvaro ute i kommunen.

– Jag tror det är viktigt att se medborgarservice som en attityd, säger projektledare Patrik Thorson. När jag möter dig så kan jag lämna dig med ett av två intryck. Antingen att jag vill möjliggöra för dig att förverkliga dina livsdrömmar i Nordanstig, så som vår vision säger, eller så kan jag visa att jag inte vill det. Möjligheten att lämna ett gott intryck har vi i varje möte, både med medborgare och kollegor.

Många av förslagen i utredningen fokuserar just på det interna arbetet inom kommunorganisationen. Låg servicegrad per e-post såväl som telefon är tydliga exempel på hur interna problem i sista ledet slår mot medborgarna. Enligt utredningen är dock förändring möjlig inom ett tidsspänn på två till sex år. Men då behöver både medarbetare och förtroendevalda inom kommunorganisationen ta ett genuint ansvar för frågan.

– Rapporten ger oss ett gott underlag för beslut, säger Mona Franzén-Lundin från kommunens ledningsgrupp. Kanske kommer inte allt att genomföras i just den förslagna formen, men vi har redan beslutat genomföra vissa av förslagen. Projektet Medborgarservice kommer att fortsätta, för att sätta igång själva utvecklingsarbetet, och Patrik Thorson har tackat ja till att fortsätta som projektledare.

Även från politiken har intresse visats för resultaten av utredningen. Kommunstyrelsens ledningsutskott har öppnat upp för nya sätt att korta avstånden mellan medborgare och beslutsfattare. Man pratar om

medborgarinitiativ, som en möjlighet för medborgaren att påverka den egna kommunen.

– Det är viktigt att vi tar tillvara förslagen som kommer fram i utredningen, säger kommunstyrelsens ordförande Monica Olsson. Jag efterlyser mer dialog med medborgarna, så att vi får med deras perspektiv i det vi gör.

Vid frågor, kontakta projektledaren enligt uppgifterna ovan!

Vänliga Hälsningar

Patrik Thorson
Projektledare

Mona Franzén-Lundin
Tf. kommunchef