

Till er SERVICE

NYHETER FRÅN SERVICEFÖRVALTNINGEN

Karin är kommunens nya ansikte

En dörr in heter det när kommunen flyttar till Visborg.

Det innebär att alla besökare till det nya kommunhuset kommer att passera Karin Hallberg och Ingrid Gustafsson i receptionen.

Från och med den 4 januari bemannar serviceförvaltningen den gemensamma receptionen i det nya kommunhuset. Karin Hallberg har fått den ena av de två receptionistjänsterna.

– Det ska bli jättespännande. Vi vet ju inte hur mycket besökare det blir, säger Karin som redan är på plats, även om hon fram till årsskiftet är anställd vid ledningskontoret.

Receptionen kommer att vara navet i serviceförvaltningens serviceorganisation på Visborg. Vaktmästeri, städ, registratorer (som får den nya titeln dokumentcontrollers) och delar av telefonväxeln kommer också att hålla till på bottenvåningen i före detta Kanslihuset, som nu ska heta Rådhuset.

– Det här känns fantastiskt roligt! Vi har anställt kvalificerade, positiva personer med så många kvaliteter. De bildar en grupp som är full av lust och vilja att ge en god service till både medborgare och medarbetare i Gotlands kommun, säger Lena Söderlund, enhetschef för tillsyn och service.

Karin Hallberg och Ingrid Gustafsson ska vara de orakel som alla medarbetare i huset kan vända sig till för frågor om de flesta praktiska ting – som var låncyklarna står, hur projektorn i sammanträdesrummet fungerar eller var vilorummet ligger.

– Men än så länge vet inte jag heller var någonting finns, säger Karin med ett skratt.



Karin Hallberg och kollegan Ingrid Gustafsson blir de första att möta alla besökare till det nya kommunhuset på Visborg.

ITT blev de första att flytta in



– Vi trivs jättebra här, säger Jenelle Holpers på supporten.

IT- och telefoniavdelningen blev de allra första att få flytta in i det nya kommunhuset på Visborg. På så sätt var man redan installerad och kunde lättare hjälpa övriga inflyttare de följande veckorna.

En som känner sig som hemma är Ulf Lundqvist, enhetschef på utveckling och produktförsörjning.

– Jag har hamnat i mitt gamla officersrum, även om det ser ganska annorlunda ut.

Till er service publiceras på www.gotland.se/sf samt på insidan.gotland.se fyra gånger om året.

De medarbetare som ej har tillgång till e-post får tillsvidare bladet hemskickat i brevlådan. Du är alltid välkommen att höra av dig med synpunkter, tips och idéer.



Magnus Israelsson

Hallå där...

Magnus Israelsson, PA-konsult på ledningsstöd. Sedan den 1 december jobbar ni på ett nytt sätt, med en PA-support (9999, val 3 + 2) som på sikt ska vara gemensam ingång för alla nya personalärenden. Hur har det fungerat så här långt?

– Jag tycker det går bra på så sätt att allt fungerar, både tekniskt och administrativt. Vi upplever det som att vi har tänkt rätt, ärendena går så att säga den vägen som vi planerat. Trycket har inte varit så hårt den första veckan, men det var avsiktligt. Vi behöver en lite lugnare inkörningsperiod.

Vilka frågor eller ärenden är vanligast?

– Det är för tidigt att säga, vi har inte haft så många samtal än att man kan se några mönster. Däremot har de som ringt uppskattat att de fått svar så snabbt och att de inte behövt jaga oss.

Vilka är fördelarna för kunderna?

– Den viktigaste fördelen är tillgängligheten för cheferna – att vi alltid finns här och svarar under öppettiderna. Det är viktigt att poängtera att vi som sitter här i supporten inte är en telefonväxel utan man får tala med en specialist direkt. Jag hoppas att cheferna ska uppleva det som en trygghet att veta att de kan få snabb och bra service när de behöver hjälp. För kommunen är nyttan att vi centraliserar alla korta ärenden, sådant som går att svara på direkt, vilket blir ett effektivare sätt att arbeta.

De viktigaste målen nådda

Positivt resultat, bra dialoger med alla kunder och nöjda medarbetare.

Serviceförvaltningens första åtta månader visar att man är på god väg att infria förväntningarna.

Serviceförvaltningen bildades med två syften: att göra det möjligt för övriga förvaltningar att helt ägna sig åt sina kärnverksamheter samt att göra servicen effektivare – och billigare – genom samordning och stordrift.

2011 ska serviceförvaltningen ha minskat kostnaderna med 15 procent, eller 40 miljoner kronor. Sparbetinget för 2009 är uppnått med marginal och det mesta pekar på att nästa års beting kommer att kunna genomföras.

Eftersom serviceförvaltningen inte har något eget anslag utan lever helt på att sälja sina tjänster kommer de sänkta kostnaderna övriga förvaltningar till del i form av

billigare administration, städning, IT-tjänster och annat. På så vis bidrar serviceförvaltningen till att minska effekterna av de tuffa sparkrav som alla kommunens verksamheter har i lågkonjunktursens spår.

Ekonomi är dock inte allt. Det är minst lika viktigt att serviceförvaltningens kunder upplever att de får de tjänster de behöver, och den kvalitet de betalar för.

– Det är oerhört viktigt att vi kan skapa ett förtroende hos våra kunder för serviceförvaltningens arbete, säger servicedirektör Annica Winberg.

– Förtroende är inget man kan avkräva utan det måste vi göra oss förtjänta av.

Ett stort och viktigt arbete under 2009 har varit att ta fram de överenskommelser som reglerar vilka tjänster som ingår i grundabonnemangen och vilka tjänster förvaltningarna kan köpa till.

– Jag tycker vi har haft bra dialoger med alla förvaltningar och när vi går in i 2010 kommer förutsättningarna vara mycket klarare, säger Annica Winberg.

Nya intranätssidor har tjänsterna i fokus

Under hösten har serviceförvaltningens intranätssidor fått en ny struktur baserad på tjänsteutbudet. Som kund ska man inte behöva veta hur förvaltningen är organiserad för att hitta information om tjänsterna.

Förra veckan sjösattes dessutom en ny extern webbplats på www.gotland.se/sf.

Kundombudsman hjälper när dialogen kört fast

Erik Lahne, controller i staben, har fått i uppdrag att fungera som serviceförvaltningens kundombudsman.

Nöjda medarbetare

Serviceförvaltningens medarbetare trivs på jobbet och tycker att de utför viktiga arbetsuppgifter. De har stort förtroende för sin närmaste chef och de upplever inga hot i arbetet.

Gotlands kommun har generellt nöjda medarbetare. Den årliga medarbetarenkäten har ett medelvärde på 3,9 på en femgradig skala. För serviceförvaltningen är medelvärdet marginellt lägre, 3,8.

– Det är glädjande att vi har så nöjda medarbetare trots att detta varit ett år med stora förändringar för många, säger personalchefen Annelie Ahlström.

Vi är på god väg – tack alla som bidragit!

Helgerna närmar sig och plötsligt har det blivit dags att summera ännu ett år.

Att få vara med och skapa en ny förvaltning – för det har vi gjort tillsammans, medarbetare, chefer och kunder – har varit spännande och roligt, men säkert också lite omtumlande för en del.

Serviceförvaltningen kom till världen med en del tuffa utmaningar framför sig – färre medarbetare skulle i en helt ny organisation ge våra kunder minst lika god service som tidigare, men till en betydligt lägre kostnad.

Så här efter nio månader är jag mycket glad och stolt över att kunna konstatera att vi på de flesta områden lyckats mycket bra. Redan i år bidrar vi med 13 miljoner

kronor i kostnadsminskningar och vi ger våra kunder möjlighet att fokusera på sina kärnverksamheter.

Till alla fantastiska medarbetare och kunder vill jag säga tack för att ni hjälpt till att göra serviceförvaltningen till en framgång!

God Jul och Gott Nytt År!



Annica Winberg, servicedirektör