



§28

KS2024/34

Svar på motion (C) om ändrade öppettider för kommunhusets reception

Beslut

Ärendet återremitteras för att utreda utökade öppettider i receptionen med ytterligare två till tre förslag som samtliga ska innefatta förutsättningar och kostnadsberäkningar. Minst ett av förslagen ska innehålla utökade öppettider med stöd av samtliga förvaltningar och minst ett av förslagen ska vara kostnadsneutralt och minst ett av förslagen ska omfatta öppettider mån-ons 8-16, tors 8-18 och fre 8-12.

Ärendet

Yvonne Andrén (C) föreslår i en motion daterad 2024-01-24 att kommunstyrelsen alternativt kommunfullmäktige så snart som möjligt beslutar om utökade öppettider för kommunens reception dock senast 240301. Motionären menar att då receptionen idag har öppettider vardagar 08:00-12:00 så är det väldigt lite tid kommunen erbjuder sina medborgare såväl som företag möjlighet att nå oss fysiskt. Motionären tror att det har stor betydelse att genom längre öppettider öka tillgängligheten för kommuninvånare och företag i Bollebygds kommun.

Kommunfullmäktige har på sammanträde 2024-02-22, § 5, remitterat motionen till kommunstyrelsen för handläggning.

Kommunhusets reception har under de senaste fem åren haft färre och färre fysiska spontana besök. Kommuninvånare och företagare kontaktar

Justerandes
sign

Utdragsbestyrkande

tjänstepersoner och politiker företrädesvis via andra kanaler såsom till exempel telefon och e-post för att boka ett besök. Kommunens **växel** har däremot har öppet måndag till torsdag 08:00 – 12:00 och 13:00-16:00, fredagar 08:00 – 12:00. När kommunhuset hade öppet hela dagarna föredrog de spontana besökarna framförallt att komma på förmiddagarna. På eftermiddagarna var det få spontana besök till kommunhuset. Åren med coronapandemi medförde förändringar på många sätt och ett är att besöksmönstren till kommunhuset ändrades. Under 2024 har antalet spontana besök, dvs besök där personen inte har haft ett bokat möte med någon tjänsteperson eller politiker, varit i genomsnitt en per dag där besökaren i cirka 60% av besöken har lämnat in ett brev. I övrig del har en nyckel lämnats in eller kvitterats ut, man har frågat om vägen till biblioteket eller lånat toaletten. Ingen av besökarna har uttryckt att det har varit ett problem att kommunhusets reception endast är öppet på förmiddagen. Vid bokade besök, efter att receptionen stängt för dagen, möter kommunens tjänsteperson eller politiker den besökande vid kommunhusets entrédörr. När en medborgare eller företagare kommer på ett spontant besök är det endast i undantagsfall som personen faktiskt har möjlighet att träffa den tjänsteperson eller politiker som hen hade i avsikt att träffa. Detta eftersom både tjänstepersoner och politiker ofta är uppbokade genom möten i eller utanför kommunhuset.

Bollebygds kommun har precis som övriga kommuner utmaningar när det gäller kompetensförsörjning inom i princip alla yrkeskategorier och arbetar på många olika sätt för att vara en attraktiv arbetsgivare och erbjuda nuvarande och framtida medarbetare konkurrenskraftiga villkor. Möjligheten till distansarbete är ett sådant villkor som har underlättat rekryteringen till de yrkeskategorier som främst har sin arbetsplats i kommunhuset. Distansarbetsavtalet innebär att medarbetare i dialog med sin chef och utifrån verksamhetens behov varje år

Justerandes
sign

Utdragsbestyrkande

avtalar om hur stor del av arbetstiden som medarbetaren har möjlighet att arbeta på distans, antingen hemifrån eller från Bollebygds kommuns flexkontor i Göteborg. Den vanligaste fördelningen av distansarbete och arbete på arbetsplatsen är 50% distansarbete. Det innebär att det vissa dagar inte finns så många tjänstepersoner på plats i kommunhuset och att det vissa dagar är många på plats, vilka dagar är svårt att veta. Om alla tjänste-personer skulle välja att vara på plats samtidigt finns det inte kontorsplatser till alla.

I takt med att arbetet har blivit mer digitalt har också telefonin förändrats. Det som för fem år sedan var en telefon som man ringde i och hade sms-konversation i är idag ett arbetsredskap. Det innebär att arbetet med de fysiska telefonerna vid installation och underhåll blivit ett annat. Varje telefon behöver konfigureras och startas upp för att den ska fungera som både telefon och arbetsredskap. Detta behöver göras varje gång en ny telefon installeras, en befattningshavare byter tjänst eller slutar och en ny medarbetare kommer. Detta är ett arbete som idag utförs av receptionens medarbetare. Ett arbete som måste genomföras ostört och utan avbrott. Utöver arbetet med att administrera allt med telefoner, svara i telefonen och ta emot besökare i kommunhuset ligger även följande arbetsuppgifter på medarbetarna i receptionen:

- Posthantering
- Administration och hantering av e-postadresserna
kommunen@bollebygd.se, receptionen@bollebygd.se, resor@bollebygd.se,
webbredaktionen@bollebygd.se, åsastugorna@bollebygd.se
- Resebeställningar för medarbetare och IFO klienter
- In- och utlämning av nycklar och passertaggar
- Beställning av kontorsmaterial

Justerandes
sign

Utdragsbestyrkande



- Administration och handläggning av parkeringstillstånd för funktionsnedsatta personer
- Del av administration vid färdtjänststärande
- Administration av medborgarskapsceremonin
- Fakturakontering kopplad till övriga arbetsuppgifter
- Administration av borgerliga vigslar
- Administration och all kontakt med medborgare gällande Åsastugorna
- Hantering av kundkort
- Utlämning Västtrafik-kort
- Turistinformation
- Kriskommunikation

En förutsättning för att ovanstående arbetsuppgifter ska kunna genomföras i en rimlig arbetsmiljö där fokus kan läggas i varje uppgift utan att bli avbruten är att en av medarbetarna kan lägga sitt fokus i dessa arbetsuppgifter och att den andra medarbetaren har ansvaret för telefonväxeln och svarar i telefon.

Ovanstående arbetsuppgifter genomförs på eftermiddagarna av en av medarbetarna då den andra medarbetaren har ansvar för växel. Arbetet kan då ske på annan plats i kommunhuset. I de fall receptionen ska vara öppen för allmänheten även på eftermiddagen behöver de arbetsuppgifter som idag utförs av receptionens medarbetare omorganiseras och antingen utföras av någon annan eller att 0,5 årsarbetare tillförs receptionen, vilket innebär en ökad kostnad på ca 400 tkr.

Kommunstyrelseförvaltningen bedömer att motionen ska avslås utifrån att behovet av den här insatsen inte bedöms bidra till en ökad tillgänglighet till tjänstepersoner och politiker. Tillgängligheten ökar till receptionens medarbetare

Justerandes
sign

Utdragsbestyrkande



men dessa kommer inte att kunna slussa vidare den besökande till den person hen vill träffa i de allra flesta fall på grund av att efterfråga tjänsteperson inte arbetar på plats eller är uppbokad på möte i huset eller någon annanstans. I och med pandemin skapades nya arbetssätt och rutiner för de allra flesta medarbetare och både medborgare och företagare vände sig vid att boka ett besök med efterfrågad tjänsteperson eller politiker för att kunna uträtta sitt ärende. Detta har fortsatt. Det vanligaste sättet att ta kontakt med en tjänsteperson eller politiker är att kontakta via telefon eller e-post och boka ett möte. När en person har bokat ett möte med en tjänsteperson eller politiker har denne möjlighet att förbereda sig inför mötet och kan därigenom i de allra flesta fall korta handläggningstiden i sitt ärende. Tjänstepersoners och politikers arbetstid är planerad med möten och arbetsuppgifter som ska genomföras vilket innebär att möjligheten för spontana besök är begränsad. Det är inte säkert att någon kan ta emot ett spontant besök trots att personen i fråga är i kommunhuset. Utökade öppettider i receptionen innebär också att de arbetsuppgifter som idag utförs av receptionens medarbetare måste omorganiseras och antingen utföras av någon annan eller att 0,5 årsarbetare tillförs receptionen.

Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige bifaller motionen. Receptionen i kommunhuset ska hållas öppen - utöver nuvarande tider - mellan kl 16.00 och 18.00 på torsdagar med start så snart erforderlig samverkan är klar. Eventuell kostnad ska tas inom ram och utvärdering av den utökade öppettiden ska göras 2025-12-31.

Justerandes
sign

Utdragsbestyrkande



Ledamöternas förslag till beslut

Ulf Rapp (S) föreslår följande: Ärendet återremitteras för att utreda utökade öppettider i receptionen med ytterligare två till tre förslag som samtliga ska innefatta förutsättningar och kostnadsberäkningar. Minst ett av förslagen ska innehålla utökade öppettider med stöd av samtliga förvaltningar och minst ett av förslagen ska vara kostnadsneutralt och minst ett av förslagen ska omfatta öppettider mån-ons 8-16, tors 8-18 och fre 8-12.

Ulf Rapps (S) förslag tillstyrks av Daniel Persson (SD) och Lars-Erik Olsson (S).

Beslutsgång

Ordföranden konstaterar att det finns två förslag, varav ett förslag om återremiss. Ordföranden frågar först om ärendet ska återremitteras eller avgöras på dagens sammanträde, och finner att ärendet återremitteras.

Beslutsunderlag

- § 25 KS Svar på motion (C) om ändrade öppettider för kommunhusets reception
- Motion (C) om ändrade öppettider för kommunhusets reception

Skickas till

HR-chef

Paragrafen är justerad

Justerandes
sign

Utdragsbestyrkande