

**§10**

KS2017/296

## Utredningsuppdrag kring kontaktcenter i Bollebygds kommun

### Beslut

#### Arbetsutskottets förslag till kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen beslutar att utredningsuppdraget ska anses som slutfört och ställer sig positiv till införandet av ett kontaktcenter i Bollebygds kommun. Kommunstyrelseförvaltningen får i uppdrag att senast under kvartal två 2018 återkomma med en detaljerad projektplan som beslutsunderlag inför en implementering av ett kontaktcenter i Bollebygds kommun.

### Ärendet

Kommunstyrelsen gav i beslut om verksamhetsplan i januari 2017 kommunstyrelseförvaltningen i uppdrag att under år 2017 översiktligt utreda förutsättningarna för ett införande av ett s.k. kontaktcenter i kommunen. Kontaktcenter eller kundtjänst är en kommungemensam service där kommuninvånare, näringsidkare, besökare m.m. erbjuds en väg in till kommunen. Syftet är att det ska vara enkelt att kontakta kommunen, att kommunikation och återkoppling på frågor blir bättre och att tillgängligheten och öppenheten ökar. Målsättningen är att det i de flesta fall ska räcka med att kontakta ett ställe i kommunen vid frågor och ärenden. De kommuner som framgångsrikt implementerat ett kontaktcenter kan erbjuda svar på ca 80-90 % av inkommande frågor och ärenden redan i kontaktcentret, vilket i sin tur avlastar kommunens övriga tjänstepersoner och handläggare. Drygt en tredjedel av landets kommuner har infört någon form av kontaktcenter, så det finns gott om erfarenheter från andra kommuner att ta del av och dra lärdom av. Representanter från Bollebygds kommun har som ett led i utredningsuppdraget genomfört studiebesök i två kommuner som infört kontaktcenter; Hylte och Klippan. Kommunen har dessutom beställt en extern förstudierapport avseende kommunens övergripande informationsflöden och ärendehantering, där frågan om kontaktcenter kommer in som en naturlig del och dessutom finns med som en av flera föreslagna åtgärder att implementera.

Kommunstyrelseförvaltningen och kommunens ledningsgrupp ser positivt på ett införande av ett kontaktcenter i kommunen. Samtidigt kan konstateras att ett genomförande kräver en relativt stor arbetsinsats där i princip alla kommunens verksamheter på ett eller annat sätt blir berörda och i någon mening behöver bidra i projektet. För att nå bästa möjliga effekt med ett kommande kontaktcenter behöver genomförandet också samordnas i tid med tillgången till en fysisk lokalitet där kontakcentret kan husera. Gränsdragningar mot kommunens övriga verksamheter angående vilka ansvarsområden som ska ingå i kontakcentret behöver arbetas fram och systemstöd behöver införskaffas etc. Förutsättningarna för ett genomförande i Bollebygds kommun bedöms vara goda och likaså de positiva effekter som ett kontaktcenter väntas ge när det gäller kommunens tillgänglighet och bemötande. En detaljerad projektplan behöver tas fram som ett nästa steg

innan projektet kan starta.

**Kommunstyrelseförvaltningens förslag till beslut**

Kommunstyrelsen beslutar att utredningsuppdraget ska anses som slutfört och ställer sig positiv till införandet av ett kontaktcenter i Bollebygds kommun. Kommunstyrelsen ger kommunstyrelseförvaltningen i uppdrag att senast under kvartal två 2018 återkomma med en detaljerad projektplan som beslutsunderlag inför en implementering av ett kontaktcenter i Bollebygds kommun.

**Beslutsgång**

Ordföranden frågar om förslag till beslut kan antas och finner att så sker.

**Beslutsunderlag**

- Utredningsuppdrag kring kontaktcenter i Bollebygds kommun
- Förstudierapport – övergripande informationsflöden och ärendehantering i Bollebygds kommun 20170601

**Skickas till**

Kommunstyrelsen