



Dnr :KS2020/253-1

Kommunstyrelseförvaltningen

Svante Cras | Utvecklingsledare

0734-64 70 70 | svante.cras@bollebygd.se

Kommunstyrelsen

Utredning kring telefoni och växel

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen ger kommunstyrelseförvaltningen i uppdrag att utreda konsekvenser av att minska öppettider för kommunens växel och reception.

Ärendet

Kommunstyrelsen beslutade 2020-05-26 att utreda outsourcing avseende telefoni.

Nuläge

Bollebygds kommun har idag två tjänster som bemannar kommunens växel och reception. Utöver detta servar

- Reception samt vissa administrativa uppgifter åt IFO
- Extern och intern posthantering
- Resebeställningar
- Bistår färdtjänsthandläggaren
- Handikapptillstånd
- Telefonadministration, abonnemang
- Visst arbete med hemsidan
- Administration kring vigslar
- Administration, bokningar Åsa-stugorna
- Kontakt med polis
- Valarbete

Mätning har gjorts avseende inkomna samtal, förmiddagar 30-40 samtal, eftermiddag 20-25 samtal. Externa besök uppgick under mätperioden till 12-15 per dag, flest under förmiddagen.

Öppettiderna i Bollebygd är för närvarande 8.00–16.30, lunchstängt 12.00–13.00. Fredagar och under juni-augusti stänger växeln/receptionen kl 15.00.

Omvärld

En förfrågan har gjorts till kommunerna i Sjuhärad.

Kommun	Antal personal	Övrigt	Öppettider	Samarbete med andra
Svenljunga	2,4	<ul style="list-style-type: none">• Administrativa tjänster utförs.• Digitalisering på gång, artificiell chatfunktion• Digital besöksmottagning	08.00-16.30, fredagar 16.00 Ej lunchstängt	
Mark	3,8	<ul style="list-style-type: none">• Administrativa tjänster utförs• Gemensamt kontaktcenter håller på att införas	07.30 – 16.00 Lunchstängt under juli	

Tranemo	2,65	<ul style="list-style-type: none">Administrativa tjänster utförs	07.30-16.00, stänger kl 15.00 på sommaren Lunchstängt sommartid	Visst samarbete med Ulricehamn vid kris
Borås	10 anställda, årsarbetare oklart	<ul style="list-style-type: none">Administrativa uppgifter i begränsad omfattning	08-00-17.00 Ej lunchstängt	
Herrljunga	2,0	<ul style="list-style-type: none">Serverar växeln för både Herrljunga och Vårgårda	8.30-16.30 måndagar 8.30-15.30 fredagar	Serverar även Vårgårda
Vårgårda	1,0	<ul style="list-style-type: none">Reception och div administrativa uppgifter	08.00-18.00 måndagar 08.00-16.30 tisd-tors 08.00-15.00 fredag Lunchstängt	Växeln i Herrljunga

Sammanställningen visar att i stort ser bemanningen likvärdigt ut inom hela Sjuhärad (ej svar från Ulricehamn). Lite avvikelser finns avseende öppettider. Frånsett Vårgårda finns det växelpersonal i samtliga kommuner.

Avseende outsourcing är relativt få kommuner som idag har upphandlat eller överlåtit sin växel till externpart. Kalix24 är en relativt stor aktör på marknaden som bl a tagit över växeln i Sundbyberg, de erbjuder också stöd för att fylla luckor som i t ex Stenungsund. Efter kontakt med dessa kommuner har de dock kvar någon form av reception, det är alltså bara själva växeldelen som outsourcas. Soltak sköter själva telefonhanteringen åt två kommuner, dock bemannar de inte växeln/receptionen.

Ekonomi

2019 slöts ett avtal med Telenor som sträcker sig till och med 2022, avtalet var betydligt mer fördelaktigt än tidigare avtal. Till exempel kostar varje abonnemang 79 kr/månad samt fria samtal inom Sverige. Kostnaden för diverse program och utrustning i växeln uppgår till ca 80 000 kr år 2020. Detta innebär en kostnad på 179 kr per månad för ett abonnemang när kostnaderna för växeln (exklusive personal) räknas in. (80 000/ 100 abonnemang + 79 kr * 12 månader). Ett externt företag har offererat 249 kr per månad och abonnemang för i stort sett motsvarande stöd.

Soltak sköter själva telefonhanteringen åt två kommuner, dock bemannar de inte växeln/receptionen.

Bedömning

Bollebygd har idag en växel och reception som bemanningsmässigt inte skiljer sig nämnvärt från andra kommuner i Sjuhärad. Inte heller hantering av telefoner eller kostnader för själva växeln är på något sätt anmärkningsvärda. Även om inte alla kommuner tillfrågats har ingen kommun som outsourcat själva receptionsdelen konstaterats, dock ett fåtal avseende växeln. En upphandling av själva växelfunktionen är möjlig att göra som Sundbyberg, men det är tveksamt om nettoeffekten av att skilja själva receptionen och växeln åt skulle bli positiv i en så pass liten kommun som Bollebygd.

Växeln har i normalfallet relativt få inkomna samtal under eftermiddagen, även om ingen kommun i Sjuhärad minskat öppettiderna skulle en möjlig effektiviseringsåtgärd vara att till exempel pröva att stänga växeln och reception på eftermiddagarna. Flera myndigheter, banker osv har de senaste åren minskat öppettider och istället hänvisat till e-tjänster. Detta borde vara möjligt även inom kommunsektorn i större omfattning än idag. På så sätt skulle personalen i receptionen kunna frigöras för andra administrativa uppgifter. Detta kräver dock att besök tas emot på annat sätt samt att IFOs besök får styras till förmiddagar.

Skickas till

Kommunstyrelsen

BOLLEBYGDS KOMMUN

Monica Holmgren

Förvaltningschef

Svante Cras

Utvecklingsledare

Bilaga 1

Kalix svarar för Sundbyberg

Telekombolaget Kalix Tele24 svarar för Sundbybergs stad i fortsättningen. Bolaget har avtalat om att ta över ansvaret för samtliga samtal till kommunens växel.

Affären, som är värd närmare 1,5 miljoner årligen i två år, stärker företaget inom den offentliga sektorn som en leverantör av telefonitjänster



Nu kan Stenungsunds kommunväxel bli nedringd

Snöstorm, bränder, problem med dricksvattnet ... När problem av det här slaget inträffar ringer medborgarna till kommunens växel för att få information, men när så många ringer samtidigt är det ofta omöjligt för kommunens telefonister att hinna svara på alla samtal. Stenungsunds kommun löser nu problemet genom att ta hjälp av en outsourcad telefonistlösning från Kalix Tele24