



§192

KS2017/296

Utredningsuppdrag kring kontaktcenter i Bollebygds kommun

Beslut

Arbetsutskottet lämnar ärendet till kommunstyrelsen utan eget förslag till beslut.

Ärendet

Kommunstyrelsen beslutade 2018-01-22, § 19, att utredningsuppdrag avseende ett kontaktcenter skulle anses som slutfört och ställde sig positiva till införandet av ett kontaktcenter i Bollebygds kommun. Kommunstyrelseförvaltningen fick samtidigt 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 har inte hanterats av kommunstyrelseförvaltningen inom given tidsram och inte senare heller. Ärendet har varit helt okänt för nuvarande kommunchef som uppmärksammades på det i samband med att kommunens chefer gjorde en kartläggning av sin arbetsmiljö i metoden chefoskopet under våren 2021. Det nämndes då ett kontaktcenter som en möjlig avlastning för chefer och övriga medarbetare och det var då som ärendet blev känt för nuvarande kommunchef. I eftersökning av ärendet visar det sig att det finns ett beslut som inte är verkställt och ingen har arbetat med frågan efter att beslutet är fattat. Då flera år gått sedan utredningen gjordes och förutsättningarna kan se annorlunda ut idag behöver ett omtag göras i frågan om beslutet fortsatt ska gälla.

Bakgrund

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 tjänste- personer och handläggare. Drygt en tredjedel av landets kommuner har infört någon form av kontaktcenter. Representanter från Bollebygds kommun har som ett led i utredningsuppdraget genomfört studiebesök i två kommuner som infört kontaktcenter; Hylte och Klippan.

Kommunstyrelseförvaltningen bedömer att det inte finns resurser avsatta för att göra en rekapitulering och omtag i ärendet för att kunna ta fram en detaljerad projektplan så som kommunstyrelsens beslut löd 2017. Förvaltningen bedömer att det inte är försvarbart att lägga



personella resurser på att arbeta fram en detaljerad projektplan i dagsläget, dels då det inte finns någon utredningsfunktion inom kommunstyrelseförvaltningen, och dels då det finns andra funktioner och uppdrag som bör prioriteras högre för närvarande.

Förslag till beslut

Kommunstyrelseförvaltningens förslag till beslut

Kommunstyrelsen upphäver sitt beslut från 2018-01-22, § 19, om införande av kontaktcenter i Bollebygds kommun, samt uppdraget till förvaltningen om att återkomma med en detaljerad projektplan.

Ledamöternas förslag till beslut

Michael Plogell (FR) föreslår att ärendet skickas till kommunstyrelsen utan förslag till beslut. Förslaget antas.

Beslutsunderlag

- §168 KSAU Upphävande av tidigare beslut kring kontaktcenter i Bollebygds kommun
- Upphävande av tidigare beslut kring kontaktcenter i Bollebygds kommun
- §19 KS Utredningsuppdrag kring kontaktcenter i Bollebygds kommun

Skickas till

Kommunstyrelsen