



Dnr :KS2017/296-6

Kommunstyrelseförvaltningen

Monica Holmgren | Kommunchef

0734-64 70 1070 01| monica.holmgren@bollebygd.se

Kommunstyrelsen

Upphävande av tidigare beslut kring kontaktcenter i Bollebygds kommun

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.

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.

Ekonomiska förutsättningar

Det finns inga 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.

Bedömning

Kommunstyrelseförvaltningen 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.

Skickas till

Samhällsbyggnadsnämnden, socialnämnden, utbildningsnämnden

BOLLEBYGDS KOMMUN

Kommunstyrelseförvaltningen

Monica Holmgren

Förvaltningschef