

**Tjänsteskrivelse**

2025-02-11

Ulrika Borg | HR-chef

Dnr KS2024/34-3

0734-64 70 04 |

ulrika.borg@bollebygd.se

Kommunstyrelsen

Svar på motion (C) gällande ändring av kommunhusets öppettider**Förslag till beslut**

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige avslår motionen då utökade öppettider i kommunhusets reception inte bedöms bidra till en ökad tillgänglighet till tjänstepersoner och politiker i kommunhuset.

Ärendet

Agneta Andersson (C) och Yvonne Andén, (C) föreslår i en motion daterad 2024-01-05 en ändring av kommunhusets öppettider.

I motionen skriver de som undertecknat den följande;

Kommunens reception har idag öppettider vardagar kl 08:00-12:00, det är väldigt lite tid vi erbjuder våra medborgare såväl som företag möjlighet att nå oss fysiskt. Vi tror att det har stor betydelse att genom längre öppettider öka tillgängligheten för kommuninvånare och företag i Bollebygds kommun. Det blir en positiv signal om att vi är intresserade av att lyssna på medborgaren genom ökad möjlighet till kontakt med tjänstemän och politiker. Vi föreslår att kommunstyrelsen alternativt kommunfullmäktige så snart som möjligt beslutar och utökade öppettider för kommunens reception, dock senast 20240301.

Bakgrundsfakta

Kommunhusets reception har under de senaste fem åren haft färre och färre fysiska spontana besök. Kommuninvånare och företagare kontaktar tjänstepersoner och politiker företrädesvis via andra kanaler såsom till exempel telefon och e-post för att boka ett besök. Kommunens **växel** 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.

Coronapandemin 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 har 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 det att receptionen är stängd 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 kompetens-försörjning 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 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 tjänstepersoner 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 smskonversation 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, asastugorna@bollebygd.se
- Resebeställningar för medarbetare och IFO klienter
- In och utlämning av nycklar och passertaggar
- Beställning av kontorsmaterial
- Administration och handläggning av handikapptillstånd
- Del av administration vid färdtjänstärende
- 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.

Ekonomiska förutsättningar

I de fall receptionen ska vara öppen för allmänheten även på eftermiddagen behöver de arbets-uppgifter 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.

Bedömning

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 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 utförs av någon annan eller att 0,5 årsarbetare tillförs receptionen.

Barnkonsekvensanalys

Beslut i ärendet bedöms inte påverka barn och unga negativt.

Skickas till

Kommunfullmäktige

Kommunstyrelseförvaltningen

Monica Holmgren

Ulrika Borg



Tjänsteskrivelse

2025-02-11

Förvaltningschef

HR-chef