

§226

KS2017/296

Utredningsuppdrag kring kontaktcenter i Bollebygds kommun

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.



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.

Kommunstyrelsens arbetsutskott har på sammanträde 2021-11-02, § 192, beslutat att lämna ärendet till kommunstyrelsen utan eget förslag till beslut.

Förslag till beslut

Ledamöternas förslag till beslut

Michael Plogell (FR) föreslår följande: 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.

Lars-Erik Olsson (S), med instämmande av Sverre Fredriksson (M), föreslår att ärendet bordläggs.

Beslutsgång 1

Ordföranden konstaterar att det finns två förslag, varav ett förslag om bordläggning.

Ordföranden frågar först om ärendet ska bordläggas eller avgöras på dagens sammanträde och finner att kommunstyrelsen beslutar att det ska avgöras på dagens sammanträde. Omröstning begärs och ska genomföras. Följande beslutsgång godkänns vid omröstningen:

Ja-röst för ärendets avgörande på dagens sammanträde.

Nej-röst för bordläggning.

Omröstningsresultat 1

Med 5 ja-röster mot 4 nej-röster beslutar kommunstyrelsen att ärendet ska avgöras idag.

Omröstningslista finns i anslutning till paragrafen i protokollet.

Beslutsgång 2

Ordföranden konstaterar att endast Michael Plogells (FR) förslag föreligger. Ordföranden frågar om förslaget kan antas och finner att så sker.

Beslutsunderlag

- §192 KSAU Utredningsuppdrag kring kontaktcenter i Bollebygds kommun
- Upphävande av tidigare beslut kring kontaktcenter i Bollebygds kommun
- Förstudierapport – övergripande informationsflöden och ärendehantering i Bollebygds kommun
- §19 KS Utredningsuppdrag kring kontaktcenter i Bollebygds kommun



Skickas till

Kommunchef, HR-chef, ekonomichef, samtliga förvaltningschefer



Voteringslista: §226

Ärende: Utredningsuppdrag kring kontaktcenter i Bollebygds kommun, KS2017/296

Voteringslist(or)

Bordläggning eller avgörs idag

Ledamot	Ja	Nej	Avstår
Michael Plogell (FR), ordförande	X		
Lars-Erik Olsson (S), vice ordförande		X	
Sverre Fredriksson (M), 2:e vice ordförande		X	
Fredrik Olofsson (C), ledamot	X		
Rune Kennborn (KD), ledamot	X		
Hannu Sutinen (L), ledamot	X		
Beatrice Ekelund (S), ledamot		X	
Daniel Persson (SD), ledamot	X		
Helena Thelin (S), ersättare		X	
Resultat	5	4	0