

Organisatorisk placering av växel, repro och telefoni

Ärendebeskrivning

I dagsläget har växel, repro och telefoni organisatorisk tillhörighet till drift- och servicenämnden. P.g.a. verksamhetens centrala roll i kommunen bör verksamheten överföras till Kommunstyrelseförvaltningen som har ansvar för de övergripande kommungemensamma frågorna.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslås besluta att från årsskiftet 2016/2017 överflytta verksamheten växel, repro och telefoni till kommunstyrelseförvaltningens kvalitets- och administrativa avdelning samt att uppdra till förvaltningen att fortsätta utreda frågan med inriktning att växel, repro och telefoni i framtiden utvecklas till ett kund-/servicecenter.

Ärendet

I dag tillhör växel, repro och telefoni drift- och servicenämnden. Verksamheten innehåller posthantering, tryckeri, telefonväxel och telefoni samt reception för kommunhuset. Verksamheten servar kommunens samtliga förvaltningar och verksamheter. Eftersom kommunstyrelseförvaltningen ansvarar för de övergripande, kommungemensamma frågorna är det rimligt att denna centrala funktion tillhör kommunstyrelseförvaltningen.

En utredning om framtida inriktning och organisatoriska placering av verksamheten har utarbetats av Carita Olofsson Prim, se bilagor. Av utredningen framgår att det finns behov av att utveckla både arbetssätt och lokaler för att verksamheten ska fungera optimalt. Förslaget handlar om att inrätta ett s.k. kund- eller servicecenter. Ett kund-/servicecenter kan fungera som en väg in i kommunen. Där kan medborgare få svar på frågor via telefonsamtal eller via besök och även handläggning av enklare ärenden kan ske i ett sådant center. Utredningen påvisar att en sådan förändring kräver ett långsiktigt förankringsarbete.

Då ett förändrat arbetssätt kräver mer omfattande arbete föreslås en förändring i två steg där det första steget är att organisatoriskt flytta över växel, repro och telefoni till kommunstyrelseförvaltningen och där steg två är att utreda frågan om att utveckla verksamheten till ett kund-/servicecenter vidare.

I dag är växeln finansierad genom att förvaltningarna ersätter växeln via de fasta telefonabonnemangen. Då allt fler övergår till att ha mobiltelefonen som anknötning, s.k. office extension, har verksamheten förlorat intäkter eftersom att mobiltelefoni inte debiteras verksamheterna. Detta betyder att finansieringen av verksamheten också ska ses över i samband med den förändrade organisatoriska placeringen.

Kommunstyrelseförvaltningen samt drift- och serviceförvaltningen

Lena Dibbern
Kvalitets- och administrativ chef

Clas-Göran Classon
Förvaltningschef på drift-
och serviceförvaltningen