



2017-08-24

## Beslut om ombyggnad av plan1 och införandet av ett kontaktcenter.

### Ärendebeskrivning

För att förbättra servicen och tillgängligheten till vårt kommunhus så föreslås att Hallsbergs kommun genomför en ombyggnad av plan 1, samt att vi inför ett kontaktcenter. Kontaktcentret kommer att förbättra servicen och öka tillgängligheten för våra medborgare samt förbättra säkerheten för våra anställda.

I vår vision pekar vi på att vår kommun ska kännetecknas som "det öppna Hallsberg" och i våra ledord ska vi ha glädje, driv och öppenhet. I dag kan vi inte stoltsera med att vårt kommunhus lever upp till detta med öppenhet. Vår nuvarande reception signalerar inte det välkomnande som vi vill förmedla samt att våra besökare som har funktionshinder inte har någon möjlighet att ta sig in på framsidan, utan är hänvisade till baksidan.

Genom den föreslagna ombyggnaden så vill vi vända på detta och istället ska våra medborgare/besökare känna sig välkomna till en öppen planlösning där man både kan få hjälp med enklare frågor och ta del av material och utställningar. Ombyggnaden kommer även att innebära personer med funktionshinder enkelt kan komma in i kommunhuset.

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslås godkänna att den högra delen av plan 1 byggs om för 2,2 milj. Kronor samt att Hallsbergs kommun inför ett kontaktcenter

### Ärendet

#### Bakgrund

I det uppdrag som vi har för att förbättra servicen mot våra medborgare så föreslås i detta ärende en ombyggnad av den högra delen av plan 1 i kommunhuset samt införande av ett kontaktcenter. Genom en ombyggnad kan vi möjliggöra ett kontaktcenter som kommer att förbättra servicen och öka tillgängligheten för våra medborgare samt förbättra säkerheten för våra anställda.

I vår vision pekar vi på att vår kommun ska kännetecknas som "det öppna Hallsberg" och i våra ledord ska vi ha glädje, driv och öppenhet. I dag kan vi inte stoltsera med att vårt kommunhus lever upp till detta med öppenhet. Vår nuvarande reception signalerar inte det välkomnande som vi vill förmedla samt att våra besökare som har funktionshinder inte har någon möjlighet att ta sig in på framsidan, utan är hänvisade till baksidan.

Den föreslagna ombyggnaden ska vända på detta och istället ska våra medborgare/besökare känna sig välkomna till en öppen planlösning där man både kan få hjälp med enklare frågor och ta del av material och utställningar. Ombyggnaden innebär också att en ramp byggs längs huset så att personer med



2017-08-24

funktionshinder enkelt kan komma in i kommunhuset. Samtliga publika konferensrummen som används av våra verksamheter samt politiska möten ska finnas på plan 1.

#### Omvärld

Tidigare forskning visar att samhället förändras i snabb takt vilket påverkar både stat och offentliga organisationer till anpassning. I ett kommittédirektiv som behandlar uppdraget med "Översyn av strukturen och uppgiftsfördelningen inom samhällsorganisationen", framgår det att det pågår en förskjutning i människors attityder och beteenden som innebär en minskad auktoritetstro och en ökad självständighet. Utvecklingen ställer bl.a. stora krav på kommunikationer och service till medborgarnas förändrade behov och allt större krav när det gäller olika samhällstjänsters kvalitet och tillgänglighet. I ett delbetänkande utfärdat av regeringen analyseras de utmaningar i framtiden som de offentliga verksamheterna kommer ställas inför. I delbetänkandet står det, "Demografiska förändringar, värderingsförändringar och teknikutveckling pekar sammantaget mot fortsatt växande anspråk på den offentliga välfärden. Det blir svårt att fullgöra det offentliga åtagandet om inte medborgarna på ett annat sätt än idag är delaktiga och i vissa fall själva tar ett större ansvar. Kärnan i det offentliga åtagandet är att det skall ge alla medborgare en likvärdig service och likvärdig behandling". Sammantaget har behovet av samplanering över de administrativa gränserna ökat, liksom behovet av att i ökad utsträckning leva upp till medborgarnas högt ställda krav. För att tillmötesgå den utveckling som sker i samhället med fokus på medborgarperspektivet har flertalet av Sveriges kommuner infört någon form av centrala samlade funktioner för administrativa tjänster och service gentemot medborgare och besökare. Benämningar som förekommer är t.ex. kundservice, kundtjänst, kontaktcenter eller medborgarcenter. Det är dock relativt få kommuner som har en tjänst med omfattning och innehåll som täcker ett brett spektrum av kommunens serviceutbud. I dagsläget finns det inget underlag som indikerar vilken metod eller "väg" som är bättre än den andra eftersom landets kommuner är relativt olika.

Förutom förväntningar på service och krav på tillgänglighet så ökar även efterfrågan på digitala tjänster i takt med den ökade digitaliseringen i samhället. I ett nyhetsmeddelande utgivet av Svenska kommuner och landsting (SKL) framgår det att invånarna har höga förväntningar på kommuner, landsting och regioner när det gäller digitala tjänster och kommunikation. I en SIFO-undersökning som SKL låtit göra framgår det att 72 procent av de tillfrågade är mycket eller ganska positiva till den ökade digitaliseringen. Endast två av tio (21 procent) upplever att kommuner, landsting och regioner lever upp till deras förväntningar.

#### Syfte

Kontaktcenter ska vara det naturliga sättet för medborgarna att söka inledande kontakt med kommunen oberoende av om det är ett personligt möte, via telefon, e-post eller sociala medier och oavsett vilket verksamhetsområde det handlar om.



2017-08-24

Kontaktcentret ska ge information och vägledning, svara på frågor, ta emot felanmälningar och klagomål och kunna handlägga enkla rutinärenden. Genom kontaktcenter vill vi erbjuda medborgarna bättre tillgänglighet till kommunen genom att de kan vända sig till ett ställe där de kan få svar på sina frågor utan att behöva söka sig runt i organisationen. Genom att kontaktcenter tar hand om de enkla rutinfrågorna och ärendena kan specialisterna i förvaltningarna ägna sig åt mer kvalificerad handläggning. Kontaktcenter ska bidra till ett mer gränsöverskridande arbete inom kommunen och stimulera samverkan och utveckling.

En prioritering av kommunens mottagande och bemötande visar också ett intresse av att vara med i den digitala utveckling som sker i samhället och en vilja att förbättra tjänster och service gentemot invånare och besökare.

Vilka arbetsuppgifter kan utföras i kontaktcenter?

Förutom de mest vanliga arbetsuppgifterna som förväntas ingå i en kommuns mottagning för besök och växel, finns det olika inriktningar att lägga servicenivån på, beroende på personella resurser, krav på utbildning, kompetens och finansiering av verksamheten.

I detta förslag är inriktningen på arbetsuppgifterna i kontaktcenter utifrån ett fokus på att ge ett kompetent och professionellt bemötande i kontakten med invånare, besökare eller medarbetare. Huvudsakliga arbetsuppgifter föreslås vara att ge information, rådgivning och vägledning.

En förutsättning för att nå framgång är att medarbetarna har rätt inställning, personliga kvalifikationer och får adekvat utbildning och stöd för att kunna utföra de tjänster som föreslås.

Exempel på arbetsuppgifter som skulle kunna utföras:

- Olika typer av informationsutlämning, t.ex. generell samhällsinformation, blanketter, broschyrer, turistinformation, parkeringsregler.
- Kundbemötande, t.ex. mottagande av synpunkter och klagomål, förmedla kontakt till rätt person, administrera div. bokningar/avbokningar.
- Olika typer av rutinmässig och regelstyrd handläggning, t.ex. expediering av handlingar och ansökningar, vägledning och rådgivning i regler och bestämmelser som beslutas efter fastlagda regler.
- Hantering och medverkan i utveckling av digitala tjänster.
- Olika typer av intern service, t.ex. central postöppning, utlämning av måltidskupper, div uthyrning/utlåning av intern utrustning.
- Växel och support för telefonifrågor.

För att fastställa vilka arbetsuppgifter som bör placeras i kontaktcenter, med tanke på bästa service gentemot invånarna, måste det göras en mer detaljerad utredning tillsammans med berörda verksamheter och förvaltningar.

Utformandet av utrymmen

Utrymmet för att driva ett kontaktcenter behöver vara utformat på ett sådant sätt så att personalen kan vara mer behjälplig vid olika ärenden och förfrågningar.

För att kunna ge ett välkommande intryck och säkerställa tillgängligheten, bör utrymmet för mottagandet av besökare vara en öppen yta. Tillgängligheten i huset och entrén måste vara anpassad för personer med funktionsnedsättning. Säkerhet inklusive brandsäkerhet och en ergonomisk ljuddämpande arbetsmiljö måste också



2017-08-24

beaktas. Kontaktcenter föreslås inrättas på plan 1 i kommunhuset. Entrén till kommunhuset kommer att ske via kontaktcenter. Receptionen i kontaktcenter föreslås fungera som reception för hela kommunhuset. Besökare som har bokat besök i kommunhuset anmäler sig i receptionen och blir mötta av handläggare. Enklare frågor hanteras av personalen i kontaktcenter och det finns inte behov för besökare att söka sig upp i kommunhuset för enkla rutinärenden.

För att kunna vara behjälplig i ärenden som kräver ett personligt möte, kan det behövas tillgång till rum för enskilda samtal. Närhet till konferenslokaler underlättar också mottagandet av besökare och medarbetare.

Arbetsplatser och utrymmen i kontaktcenter måste vara strategiskt placerade i förhållande till de arbetsuppgifter som ska utföras. Det kan också vara fördelaktigt att ha andra verksamheter lokaliserade i nära anslutning. Vi är även positiva till att möjliggöra andra offentliga myndigheter, som exempelvis försäkringskassan, att låna delar av våra lokaler.

Kontaktcenter föreslås vara öppet mellan klockan 8 och 17 måndag till torsdag och mellan klockan 8 och 16 på fredagar. Kontaktcenter ska inte ha lunchstängt. Inledningsvis bedöms inte finnas behov av kvällsöppet. Detta kan omprövas om det visar sig finnas behov.

#### Arbetet i kontaktcenter

Verksamhetsidén för kontaktcenter är att ge god och effektiv service till medborgarna, samt stödja och underlätta arbetet för kommunens enheter och verksamheter. Medarbetarna i kontaktcenter ska "ge svar direkt". I de fall de inte kan svara själva ska de ta reda på svaret och återkomma till medborgaren alternativt hjälpa dem vidare till rätt handläggare.

Personalen kommer bland annat använda webben (internet, intranät), telefon och ärendehanteringssystem för att fullgöra sina arbetsuppgifter. Utbildning bör ske i service och bemötande, kommunikunskap och verksamhetskunskap innan kontaktcenter börjar sin verksamhet.

#### Kommunikation mellan förvaltningar och kontaktcenter:

Kontaktcenter måste ha god kunskap om förvaltningarnas verksamheter, och i sin tur kunna ge god information tillbaka till förvaltningarna om de frågor som medborgarna ställer.

#### Ombyggnad

Om kommunstyrelsen beslutar att genomföra denna ombyggnad som föreslås så kommer det att innebära viss påverkan på verksamheten. Eventuellt behöver entrén/receptionen att flyttas till ingången på baksidan. Den nya rampen på utsidan av kommunhuset kommer även att innebära viss påverkan på gång och cykelbanan utanför kommunhuset. Till följd av att gång och cykelbanan måste flyttas längre ut mot Västra Storgatan kommer det att innebära att de bilplatser som finns direkt



2017-08-24

utanför kommunhuset kommer att tas bort.

Ombyggnaden för plan 1, omfattar följande delar:

Ramp till kommunhusets entré

Ombyggnad till ett kontaktcenter inkl växel och mötesrum

Ombyggnad till tre sammanträdesrum samt ett pausrum

(Se bifogad ritning)

Ekonomi

Enligt de offerter som tagits in för denna ombyggnad så summeras dem till 2,2 milj. Kronor. Finansieringen av ombyggnaden föreslås användas från strategiska investeringar.

I övrigt ska kontaktcenter finansieras inom nuvarande budgetram som finns för växel och reception.

Införandeplan

Om kommunstyrelsen fattar beslut om denna ombyggnad så beräknas ombyggnaden pågå under 6-8 månader vilket innebär att det nya kontaktcentret kan öppnas tidigast under maj/juni 2018.

Kommunstyrelseförvaltningen

Torbjörn Dybeck  
Kommundirektör

Evelyn Boström  
tf. avdelningschef

<sup>1</sup> Kommittédirektiv 2003:10

<sup>2</sup> Utvecklingskraft för hållbar välfärd SOU 2003:123

<sup>3</sup> SKL nyheter och pressmeddelande 26 maj 2016

<sup>4</sup> Diskrimineringslag (2008:567)



HALLSBERGS  
KOMMUN

Tjänsteskrivelse 6 (6)

2017-08-24