

Handläggare
Davidsson Per
Palmquist Teresa
Marklund Helene

Datum
2017-04-04

Diarienummer
KSN-2016-1853

Kommunstyrelsen

Motion av Jonas Segersam (KD) om reception och kundtjänst för Uppsala kommun

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

att besvara motionen med föredragningen i ärendet.

Ärendet

Jonas Segersam (KD) föreslår i motion, väckt vid kommunfullmäktiges sammanträde den 5 september 2016, att kommunfullmäktige uppdrar till kommunstyrelsen att inrätta en samlad kundtjänstfunktion, med tillhörande reception, för hela kommunen.

Motionen **bilägges**.

Föredragning

Frågan om en samlad kundtjänstfunktion, ”en väg in”, har varit aktuell i kommunen en längre tid. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunen, få service och svar på sina frågor utan att veta vem eller vilken förvaltning som ansvarar för frågan. Då kan också servicen till invånare, företagare och organisationer bli ännu bättre.

Kommunen har på flera sätt arbetat för att samla synpunkter så att medborgarna inte ska behöva känna till den kommunala organisationen för att veta var man ska vända sig. Ett exempel är Felanmälan, en app där felanmälingar och klagomål vad gäller kommunens offentliga miljöer tas emot oavsett om det är ett kommunalt bolag eller en förvaltning som har att vidta åtgärder. Appen har hittills laddats ned av mer än 2000 personer. Antalet ökar hela tiden. Sedan lanseringen den 25 april 2016 har mer än 11 000 ärenden tagits emot denna väg.

Kommunens organisation har de senaste åren förändrats med utgångspunkten att bli tydligare för medborgarna. Som ett led i detta har flera funktioner med nära kontakter med medborgare, exempelvis inom kommunikation, receptionstjänster och registratur, samlats organisatoriskt på nya sätt. Det har gett förutsättningar för samverkan inom organisationen, enklare hantering

och omhändertagande av ärenden utan att avsändaren behöver känna till kommunens organisation.

Många kommuner har idag ett kontaktcenter, med en ingång till kommunen med flera olika kanaler att välja mellan för invånare och företagare. I de kommuner som startat kontaktcenter är invånare och företagare nöjdare. De ger kommunen högre betyg både när det gäller tillgänglighet och service.

Kommunfullmäktige har i Mål och budget för 2017 gett kommunstyrelsen i uppdrag att utveckla och samordna kommunens synpunktshandling och felanmälan. Kommunstyrelsen har i sin verksamhetsplan beslutat att inrätta ett kommungemensamt kontaktcenter för att underlätta för medborgare, företag och organisationer att komma i kontakt med kommunen. Det pågår därför ett arbete med att skapa ett kontaktcenter, en tydlig väg in till kommunen.

Ambitionen är att öka tillgängligheten genom generösare öppettider, erbjuda service på flera språk, kontaktmöjligheter via flera kanaler som telefon, besök, e-post, chat och sociala medier. Kontaktcenter kommer även besvara allmänna och ofta förekommande frågor för att underlätta för handläggare inom kommunens förvaltningar.

Avsikten är att under 2017 utveckla Kommuninformation mot ett Kontaktcenter. Ambitionen är att år 2020, när nya stadshuset är färdigställt, så ska kommunen ha ett Kontaktcenter med minst lika hög servicenivå som de ledande kommunerna i Sverige.

Motionens yrkande sammanfaller, som framgår ovan, med kommunens ambition sedan en längre tid. Något beslut av kommunfullmäktige behövs därför inte.

Ekonomiska konsekvenser

Inte aktuellt i föreliggande ärende.

Kommunledningskontoret

Joachim Danielsson
Stadsdirektör

Christoffer Nilsson
Chef kommunledningskontoret



Motion angående reception och kundtjänst för Uppsala kommun

Uppsala kommuns viktigaste roll är som serviceorgan för kommuninvånarna. Kommunen tillhandahåller tjänster som skola, barnomsorg, äldreomsorg, bygglov, fritidsutbud, parkeringar och tillstånd och service av allehanda slag. För att invånarna, näringslivet och den civila sektorn ska uppleva att de får den service de behöver måste kommunen tänka till hur servicen ges på bästa sätt. Både hur den uppfattas och fungerar externt, och hur den kopplas till kommunens egen organisation och ekonomi.

Som det är idag finns ett stort antal kundtjänster och receptioner i kommunen. I vissa fall kan det vara berättigat med en reception eller expedition när det gäller exempelvis större institutioner som skolor, äldreboenden och inom områdena kultur och fritid (som exempelvis Stadsteatern och Fyrishov). Men i väldigt många fall skulle kundtjänsten kunna samordnas och effektiviseras. Varför finns det till exempel två receptioner för kommunen på Stationsgatan 12 (en på bottenvåningen och en på våning 4)? Och hur effektivt är det att kvalificerad personal använder sin arbetstid att svara på enkla mail, telefonsamtal och förfrågningar på områden som är mer av rutinkaraktär och som skulle kunna besvaras mer rationellt och effektivt av en samlad kundtjänstfunktion? Eller att många frågor helt enkelt inte besvaras adekvat, eller försvinner i hanteringen.

Jag besökte under försommaren Solna Stad, och möttes i stadshuset av en tydlig reception som tog emot medborgare för alla typer av ärenden. De har förutom själva den yttre receptionen ("frontdesk") även en stab av kundtjänstpersonal ("backoffice") som kan hantera de allra flesta ärenden som kommer in från medborgarna. Vid mer komplicerade frågor upprättas särskilda ärenden som slussas vidare i kommunens organisation.

Kontaktcentret är nytt, men har visat sig redan vara framgångsrikt. Under 2015 registrerades 102 038 ärenden, av vilka 65% löstes på en gång av kontaktcentret. Kundnöjdheten är 83%. Som bakgrund kan säga att i den förstudie som gjordes framkom att tidigare besvarades enbart hälften av alla solnabornas telefonsamtal, och på de telefontider som fanns var kapaciteten att svara för låg. På vissa telefontider kom så få som 22% av medborgarna fram.

I och med tankarna och planerna på att renovera och bygga upp Uppsala Stadshus, och samla mer av kommunens administration där bör ett samlat kontaktcenter vara en naturlig del av arbetet. Vi kristdemokrater anser att detta arbete bör inledas snarast, inte minst för att förbättra servicen och optimera ekonomin, och dessutom förvärva de erfarenheter och underlag som behövs för en bra kundtjänst i det nya stadshuset. Vi är övertygande om att det finns både ekonomiska vinster, men framförallt vinster i förbättrad service för medborgarna. Självklart ska man ta del av erfarenheterna från andra kommuner som inrättat liknande kontaktcentra, för att undvika att göra vanliga fel i genomförandet.



Kristdemokraterna föreslår därför kommunfullmäktige besluta

att Uppdra till kommunstyrelsen att inrätta en samlad kundtjänstfunktion, med tillhörande reception, för hela kommunen.

Uppsala 2016 09 05


Jonas Segersam (KD)