



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)