

§ 154**Kontaktcenter Ekerö kommun**

Dnr KS13/134

Förslag till Kommunstyrelsen

- 1) Kommunstyrelsen ger kommundirektören i uppdrag att genomföra nödvändiga organisatoriska förändringar för att införa ett kontaktcenter för Ekerö kommun i huvudsak i enlighet med förslagen i förstudien. Kontaktcentret planeras att vara i full drift i januari 2015.
- 2) Kommunstyrelsen beslutar att kontaktcentret ska heta Ekerö Direkt och i ett inledande skede vara i storleksordningen 12-15 servicehandläggare, bestående av i huvudsak befintlig personal.
- 3) Kommunstyrelsen beslutar att Ekerö Direkt ska lokaliseras i kommunhuset.
- 4) Kommunstyrelsen beslutar att en engångskostnad om 2 miljoner kronor omfördelas från budgetmarginalen 2014 till implementeringen av Ekerö Direkt.
- 5) Kommunstyrelsen beslutar att samtliga personalkostnader för befintlig personal kvarstår på respektive kontor under 2014. I samband med budgetberedning 2015 med inriktning 2016-2017 skall omfördelning ske till Ekerö Direkt som egen enhet under kommunledningskontoret.
- 6) Ekonomichefen får i uppdrag att göra erforderliga justeringar avseende budget 2014.

Sammanfattning av ärendet

Som ett led i kommunens ständiga förbättringsarbete har en förstudie genomförts för att utreda hur Ekerö kommun kan öka servicen och tillgängligheten för kommunens invånare, företagare och andra intressenter.

Under förstudien har ett antal utmaningar identifierats, däribland att kommunen generellt sett har en låg tillgänglighet och ett stort personberoende. Medborgare m.fl. har ofta svårt att få svar på sina frågor p.g.a. telefontider eller att det finns ett behov av att nå en särskild handläggare för att få svar.

För att skapa en enhetlig hantering av inkommande ärenden och på så sätt förbättra servicen och tillgängligheten samt frigöra tid för bakomliggande kontor så rekommenderas att Ekerö kommun inför ett kontaktcenter. Bedömningen är att kontaktcentret ska bestå av 12-15 servicehandläggare, bestående av i huvudsak redan befintlig personal.

./.

Justerandes signum

Anslagsdatum

Utdragsbestyrkande

2013-10-11



§ 154 forts.

Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t.ex. inom äldreomsorg, skola eller bygglov tar hand om och löser vanliga frågor och handlägger enklare ärenden direkt istället för att koppla vidare in i organisationen. Detta underlättar vid kontakten med kommunen för den enskilde och avlastar samtidigt handläggarna vid de bakomliggande kontoren.

Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande kommunledningskontoret, 2013-09-30

Förstudie Kontaktcenter Ekerö kommun, hösten 2013

Justerandes signum



Anslagsdatum

2013-10-11

Utdragsbestyrkande