

Daniel Lindqvist
Kommunsekreterare
08 560 39 194
daniel.lindqvist@ekero.se

Kommunstyrelsen

Kontaktcenter Ekerö kommun

Dnr KS13/134-001

Förslag till beslut

- 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.

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

Förstudie Kontaktcenter Ekerö kommun, hösten 2013

ÄrendetBakgrund

Ett av kommunens sju verksamhetsmål är att "Ekerö kommuns invånare, företagare och andra intressenter ska uppleva en hög servicegrad och ett gott bemötande i sina kontakter med kommunen".

De senaste åren har en rad åtgärder genomförts för att förbättra servicen och det framgår tydligt av ett flertal mätningar av kundnöjdheten att Ekerö kommun är på väg i rätt riktning. Det är dock fortfarande saker som kan förbättras och som ett led i kommunens ständiga förbättringsarbete har en förstudie genomförts för att utreda hur Ekerö kommun kan öka servicen och tillgängligheten.

Förstudien

Det övergripande målet med förstudien har varit att utreda hur kommunen kan öka servicen och tillgängligheten för invånare, företagare och övriga intressenter. Förstudiens nulägesanalys innefattade intervjuer, telefonmätningar och analys, datainsamling ärendevolymer, kvalitetsmätning samt analys av kundundersökningar.

Tolv kontor/enheter har ingått i förstudien och ett antal utmaningar har identifierats.

- **Låg tillgänglighet**
Det finns en medvetenhet inom organisationen att tillgängligheten är låg, vilket är frustrerande för medarbetarna. Receptionen har svårigheter att få fram samtal till handläggarna med dagens arbetssätt. Ofta hamnar samtal i en röstbrevlåda. Det finns flera olika telefontider inom kommunen och dessa tider ändras ofta. Handläggare vet att de inte är tillgängliga, vilket skapar stress då många försöker nå dem.
- **Stort personberoende**
Mycket kompetens är starkt knuten till en viss person. Detta är sårbart och leder till långa ärendehanteringstider om någon är frånvarande.
- **Dålig kontroll över volymer**
Många enheter/kontor har dålig kontroll över ärende-och samtalsvolymer vilket försvårar uppföljning och möjligheter att vidta kvalitetshöjande åtgärder.
- **Rundgång av ärenden**
Många beskriver att det finns en allmän okunskap om vem som ansvarar för vad inom kommunen, vilket leder till att den som kontaktar kommunen ibland blir hänvisad till fel person.
- **Systemstödet brister**
Det saknas ett gemensamt ärendehanteringssystem där alla inkommande samtal, mail och andra kontakter registreras.

För att skapa möjligheter att hantera utmaningarna vad gäller service och tillgänglighet rekommenderas att Ekerö kommun inför ett kontaktcenter.

Kontaktcenter

Ett kontaktcenter är en kundtjänstfunktion som tar hand om de vanligaste ärendena direkt vid första kontakten. Detta underlättar vid kontakt med kommunen och avlastar samtidigt handläggarna på de bakomliggande kontoren.

Kontaktcenter inom både privat och offentlig sektor är en välbeprövad metod för att förbättra servicen och tillgängligheten. Allt fler kommuner sätter upp kontaktcenter och listan över lyckade exempel kan göras lång Stockholms stad, Upplands Väsby, Järfälla, Nacka, Jönköping, Skellefteå är bara några exempel.

Medborgarnyttan med ett kontaktcenter:

- Invånare, företagare och andra intressenter enkelt får svar på sina frågor och får stöd och information om de erbjudanden som står till buds utifrån deras behov.
- Medborgarna behöver inte kunna kommunens organisation för att få hjälp
- Enhetlig hantering och spårbarhet av ärenden
- Många samtal varje dag ger goda möjligheter att analysera och notera avvikelser som sedan ligger till grund för insatser i förebyggande syfte eller i efterhand
- Specialistkunskaper tas till vara genom att handläggare ute i verksamheten avlastas när kontaktcentret besvarar de vanligaste frågorna.
- Utökad användning av självservice – hänvisning till hemsidan och guidning till e-tjänster, ex. Pulsen Combine
- Genom kundsynpunkter utveckla kvalitetsarbetet i kommunen
- Synliggöra de rutiner och processer som behöver förbättras och effektiviseras och genom nya mätetal från kontaktcentret möjliggöra bättre uppföljning av tjänstegarantier.

Utöver att erbjuda en högre servicenivå vid den första kontakten är målsättningen med ett kontaktcenter även att effektivisera hanteringen av inkommande ärenden och förkorta handläggningstiderna vid bakomliggande kontor. Man räknar med att 70-80 procent av inkommande ärenden kan avslutas i ett kontaktcenter vilket frigör en hel del tid för handläggarna. Dessa

siffror bygger på statistik från kommuner som under ett par år har haft sina kontaktcenter i drift, däribland Järfälla och Upplands Väsby.

Kommunledningskontorets bedömning

Ekerö kommun har idag ingen gemensam kundtjänstfunktion dit medborgare m.fl. kan vända sig för att få svar på sina frågor och hjälp med sina ärenden. Det finns däremot ett antal "kundtjänstsatteliter" samt en reception som i huvudsak vidarekopplar samtal till handläggare.

Genom att slå ihop befintliga kundtjänstfunktioner med receptionen samt komplettera med specialister från berörda enheter bedömer kommunledningskontoret att ett kontaktcenter avsevärt skulle öka kommunens servicenivå utan att samtidigt öka kostnadsnivån.

En kommun av Ekerös storlek har mycket att vinna på att skapa en gemensam kundtjänst och på så sätt samla kunskap från olika enheter på ett ställe. Medborgare, företagare och andra intressenter kommer att uppleva en betydligt högre servicenivå samtidigt som kommunen som organisation kommer att få smidigare och effektivare processer.

Utifrån den förstudie och den omvärldsbevakning som har genomförts bedömer kommunledningskontoret att införandet av ett kontaktcenter är det givna alternativet för att ta nästa steg i att ytterligare förbättra servicen och tillgängligheten.

Lars Hortlund
Kommundirektör