

Kommunstyrelsen  
Olof Bäckman

# Kontaktcenter (till Insidan)

## Intro

2025 växlar vi upp då vi startar upp vårt nya kontaktcenter. Kontaktcenter kommer göra det enklare för medborgare, företagare och andra som vill komma i kontakt med kommunen.

Det är dags att vi tillsammans förenklar kundresan för Ånge kommun. Genom vårt nya kontaktcenter får våra medborgare, invånare och företagare en snabbare väg in till oss. Vilket kommer ge en bättre upplevelse av vår service och vår kommun som helhet.

## FAQ

### Vad är ett kontaktcenter?

- Kontaktcentrets uppgift är att ta emot samtliga kommunala frågor från medborgare, företagare och andra som vill komma i kontakt med kommunen. Du väljer själv genom vilken väg du vill kontakta kommunen och kontaktcentret besvarar genom samma kontaktväg, snabbt och smidigt.

### Vad är syftet med kontaktcenter?

- Syftet med kontaktcenter är att förenkla för den som kontaktar kommunen. Genom en väg in för samtliga frågor som rör information, service, vägledning och rådgivning inom kommunal verksamhet. Vilket ger en enklare resa för de vi finns till för genom ett mer personligt och enhetligt bemötande.

### Varför måste Kontaktcenter ske nu?

- Samhället har helt enkelt högre förväntningar på kommuner idag än igår. Ånge kommun står inför en samhällsomvandling där det väntas en befolkningsökning och stora industrietableringar. I takt med att Ånge växer måste vi som kommun tillgodose behovet av god kontakt med våra medborgare. Fler än 140 kommuner i Sverige har idag ett kontaktcenter där invånarna når kommunala verksamheter genom en gemensam väg in och nu är det Ånges tur.

### Vad är skillnaden mellan Kontaktcenter och växeln som finns idag?

- Problemet med växeln som finns idag är att det ofta krävs att medborgaren får ringa runt till olika avdelningar för att få svar på sin fråga. Avdelningarna har idag dessutom olika öppettider för sin kundtjänst, vilket gör det krångligt om man behöver få svar på flera olika frågor samtidigt. Eller om man inte får tag på rätt person från början. Kontaktcenter strävar efter att lösa varje ärende direkt vid första kontakten. Specialutbildade kommunvägledare kan svara på flera frågor eller hjälpa dig med flera olika ärenden vid samma kontakt. Om kommunvägledaren inte skulle kunna hjälpa medborgaren direkt med ärendet, tar kommunvägledaren ärendet vidare och hittar en lösning tillsammans med andra kollegor i organisationen.

### I vilka lokaler ska Kontaktcenter hålla till?

- Kontaktcenter kommer sitta i kommunhusets reception i Ånge.

**Vilka kontaktvägar kommer finnas?**

- Kontaktcenter kan kontaktas via chatt, mejl, telefon eller med ett besök i kommunhuset.

**Hur kommer kommunvägledarna få all information?**

- Kontaktcentret har en databas där kommunvägledarna kommer kunna söka rätt på all information. Det är också viktigt att informationen som finns på hemsidan är uppdaterad och giltig.

**När ska Kontaktcenter öppna?**

- Kontaktcenter startar tidigt 2025.

**Vilka ska jobba i Kontaktcenter?**

- Det är kommunvägledare som kommer arbeta i kontaktcentret. Under 2024 utbildas våra informatörer i kommunens reception.

**Vad händer med våra jobb?**

- För de allra flesta blir det ingen skillnad men för vissa medarbetare kommer arbetsuppgifterna att ändras eller förflyttas. Kontakta din närmaste chef om du har ytterligare frågor eller funderingar om hur Kontaktcenter påverkar din anställning.

**Hur ska övergången gå till?**

- Under 2024 och 2025 kommer kommunvägledare utbildas i hur det ska fungera. Dessa kommer, tillsammans med projektgruppen och respektives avdelnings kontaktperson, att leda övergången.

**Sekretess, hur kommer det funka?**

- Jurister har gjort bedömningen att medarbetare i Kontaktcenter bör ses som telefonist i myndighet. Telefonister i myndighet omfattas av absolut sekretess, som är den högsta sekretessnivån. Genom ett tydligt formulerat överenskommelse mellan kontaktcenter och respektive avdelning/verksamhet ses också Kontaktcenter som en integrerad del av verksamheten, vilket möjliggör hanteringen av sekretessbelagd information. (2 kap. 1 § OSL).