

Kommunstyrelsen

Uppdrag att införa ett kommunalt kontaktcenter

Förslag till beslut

Kommunförvaltningen föreslår koncern- och finansutskottet föreslå kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att

1. Införa ett kommunalt kontaktcenter för Ånge kommun.
2. Uppdra alla avdelningar i kommunen att förbereda sig att lämna över ärenden till kontaktcenter

Ärendet i korthet

Bland kommunfullmäktiges mål för 2023 fanns Öka takten i arbetet mot en serviceinriktad myndighetsförvaltning, som kommunstyrelsen bröt ner till Kommunens tjänster upplevs som tillgängliga och har hög kvalitet.

Mot det målet har förvaltningen arbetat för att se vad ett införande av kommunalt samordnad medborgarservice, ett så kallat *kontaktcenter*, skulle kunna innebära för kommunen.

Förvaltningens övervägande

Sammanfattning

- Kommunstyrelsen får i uppdrag att införa ett kontaktcenter utifrån förslaget.
- Kommunens reception omvandlas till ett kontaktcenter, som tar över arbetsuppgifter från verksamheterna.
- Alla ärenden som kan hanteras av kontaktcenter ska hanteras av kontaktcenter. Övertagande av ärenden utgår från ROSA-metoden.
- Ansvarsfördelningen mellan kontaktcenter och verksamheterna kommer att regleras genom skriftliga överenskommelser mellan kontaktcenter och verksamheterna.
- Verksamheterna säkerställer att kontaktcenter alltid förses med relevant och aktuell information kring ärenden och tjänster.

Bakgrund

Ånge kommun har i ett antal år diskuterat och omvärlds bevakat i syfte att införa en funktion för kommunalt samordnad service, ett så kallat kontaktcenter. Under 2021 och 2022 togs en förstudie fram, som identifierade flera positiva effekter och att genomförandet är möjligt. Utifrån den projektspecifikationen antog kommunens ledningsgrupp en projektspecifikation i september 2023, som legat till grund för detta projektdirektiv.

Ånge kommun står inför tillväxt. Bland övriga mål har kommunfullmäktige beslutat att till 2026 ska Ånge kommun ha 10 000 invånare. För att detta ska vara möjligt behöver kommunen kunna ha ett högt fokus på kärnuppdraget och kvalitén på vårt arbete. Ett kontaktcenter bidrar till detta genom att höja servicenivån för våra medborgare samtidigt som det låter kommunens kärnverksamheter lägga ett ökat fokus på sina uppdrag.

Kommunen står även inför expansion med stora investeringar och tillväxt på näringslivssidan. Det kräver att kommunen har hög beredskap att fokusera där det behövs, men även att ta hand om dom som kommer hit. Genom att avlasta verksamheterna från ärenden av generell och rutinstyrd karaktär kan de fokusera på sin specialistkompetens.

Mål

För detta projekt är effektmålen särskilt viktiga, eftersom det kan innebära förändrade arbetsrutiner för flera verksamheter i kommunen. Det är därför extra viktigt att hela tiden påminna oss om varför vi gör det arbetet vi gör och till vilken nytta, nämligen:

- Hantera majoriteten av inkommande ärenden direkt, med hög service och tillgänglighet på lika villkor för medborgarens bästa.
- Öka tillgängligheten och underlätta för kommuninnevånare m.fl.

Utgångspunkter

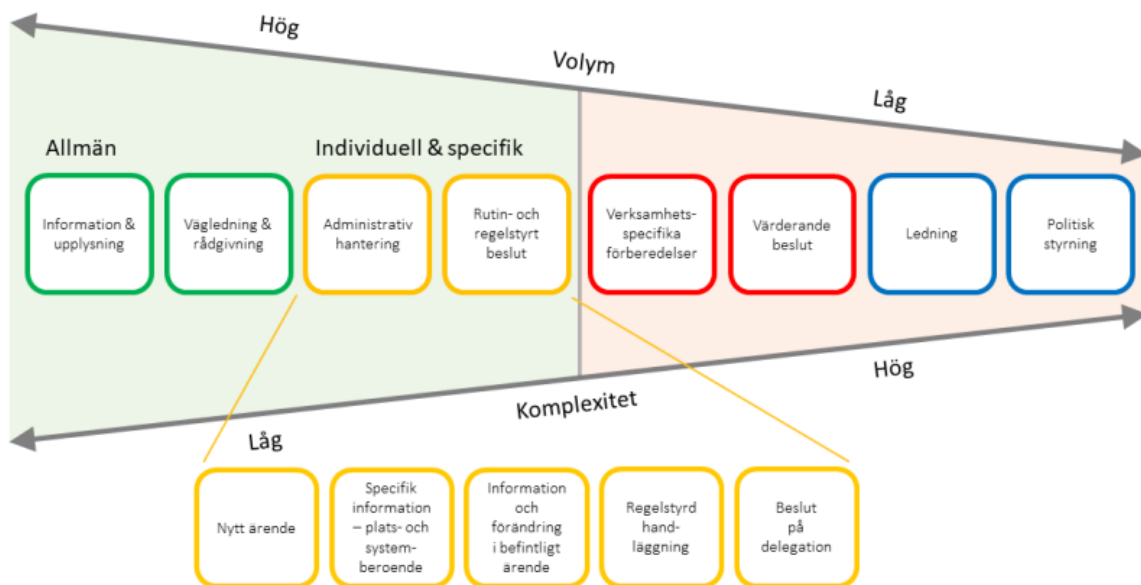
Utgångspunkt för kontaktcenters verksamhet är att det som kan hanteras av kontaktcenter ska hanteras av kontaktcenter. Detta definieras i dialog mellan kontaktcenter och avdelningar inom ramen för ROSA-modellen. Överföring av ärenden från avdelningar kommer att ske succesivt. Under projektiden, men även systematiskt framåt.

Införande av ett kontaktcenter innebär att flera andra ingångar och kanaler till kommunens verksamheter behöver avvecklas samtidigt. Den gemensamma nyttan av ett kontaktcenter uppnås inte om alternativa ingångar och sidospår lever kvar.

Parallellt med att projektdirektivet tagits fram har ett antal utbildningar beställts av konsulten Millwater, som specialiserar sig på stöd, utveckling och inrättande av kontaktcenter. Två delar av det samarbetet innefattar utbildning av fyra medarbetare till Kommunvägledare, samt en utbildningsinsats för den så kallade ROSA-metoden. Dessa två utbildningar kommer lägga grunden för hur ett kommande kontaktcenter kommer arbeta rent praktiskt.

Lokalen för det kommande kontaktcenter är i huvudsak back-office i den nyrenoverade receptionen i kommunhuset. Den lokalen är designad för fyra skrivbord, samt en front desk, men rymmer ytterligare en arbetsplats om behovet växer.

ÄRENDEFÖRDELAREN 2.0 | ROSA-metoden



Ärenden i gröna boxar handlar om enkel information och vägledning. Frågor där svaren ofta finns på kommunens webbsidor och där kontaktcenter informerar, guidar och hänvisar till relevant information oavsett kanal.

I de gula boxarna ryms ärenden av mer omfattande och administrativ karaktär. Det kan handla om att ta emot och registrera ett nytt ärende, upplysa om status på ett befintligt ärende, ta emot och registrera kompletteringar etcetera. Många ärenden av gul karaktär ska möjliggöras via självservice, men kontaktcenter bistår med hjälp i de fall medborgare inte kan eller har möjlighet att lösa det själv. Ärendeprocesser eller del av ärendeprocesser som innefattas av regelstyrd handläggning förläggs med fördel i kontaktcenter och automatiseras löpande.

Ärenden i röda boxar kräver i regel specialistkompetens och värderande bedömning. Vissa områden, som exempelvis konsument- och energirådgivning kan dock med fördel hanteras i ett kontaktcenter.

Blå ärenden omfattar beredning och beslut av tjänstemannaledning eller politisk ledning. Där kan kontaktcenter vara ett stöd i synpunktshantering och medborgardialog som exempelvis ta emot, registrera, upplysa om status och lämna ut handlingar.

Totalt finns i ROSA cirka 250 ärendetyper, varav de flesta (ca 150) av dessa är av enklare karaktär (gröna boxar i ärendefördelaren), det vill säga där kontaktcenter ska ge medborgare och företagare information, upplysning, vägledning och rådgivning. Upp till 75 ärendetyper bedöms vara av den karaktären att kontaktcenter kan hjälpa till med viss administrativ hantering och regelstyrd handläggning och beslut (gula boxar i ärendefördelaren).

Tidplan

Eftersom utgångspunkten är att omvandla en befintlig funktion – kommunens reception – till en ny funktion – ett kontaktcenter – så måste arbetet ske i sådan takt att båda uppdragen kan hanteras samtidigt. Mot bakgrund av det föreslår förvaltningen att arbetet sker i två faser.

Förvaltningen föreslår att arbetet sker i två faser; en Planeringsfas och en Införandefas.

Planeringsfasen föreslås pågå från 2024-06-10 till 2025-03-01. Sedan pågår införandefasen mellan 2025-03-01 och 2026-01-01. Det innebär väldigt mycket planering och kartläggningsarbete för att införa ett kontaktcenter – alla ärenden som ska utföras av ett kontaktcenter måste ha en tydlig instruktion/checklista som kommunvägledare följer för att lösa ärenden. Kompetenser behöver byggas upp, utbildningar i system och revidering när det inte blir som det var tänkt.

Ånge kommuns vision

Vi är en plats för alla, med närhet till natur och gemenskap. Här ger näring och engagemang kraft till en levande bygd.

Fokusområde Hållbar vardag

Det planerade kontaktcentret förväntas öka tillgängligheten och effektiviteten i kommunens tjänster, vilket direkt förbättrar medborgarnas vardag genom snabbare och mer tillgänglig service. Genom att centralisera ärendehanteringens kan kommunen erbjuda en enhetlig kontaktväg för alla medborgare, oavsett var i kommunen de bor, vilket understödjer en digital och decentraliserad serviceinfrastruktur. Trots att ärendet inte direkt påverkar fysisk infrastruktur, stärker det infrastrukturen för service och information, som är kritiska komponenter för en hållbar vardag.

Fokusområde Hållbar hälsa

Hållbar hälsa handlar, utöver det fysiska och mentala välbefinnandet, mycket om mötesplatser och att kunna tillgodose sig de tjänster och stöd du har rätt till. Ett kontaktcenter förenklar detta arbete för medborgaren, samtidigt som det hjälper kommunen fokusera sina resurser.

Fokusområde Hållbar gemenskap

Kontaktcentret bidrar till en hållbar gemenskap genom att främja inkludering och delaktighet. Genom att centralisera kommunikationen och interaktionen med kommunen skapas en mer inkluderande och tillgänglig administrativ process. Detta gör det lättare för alla medborgare, oavsett bakgrund eller behov, att delta i och påverka kommunens utveckling. Kontaktcentret blir en plats där medborgardialog kan ske på ett öppet och tillgängligt sätt, vilket stärker demokratin och delaktigheten i samhället.

Fokusområde Hållbar kompetens

Ett kontaktcenter är även en investering i hållbar kompetensutveckling inom kommunen. Genom att centralisera och standardisera processer för medborgarservice, skapas möjligheter för personalen att specialisera sig och öka sin kompetens inom specifika serviceområden. Detta leder till högre servicekvalitet och effektivitet. Samtidigt ger det kommunen möjlighet att kontinuerligt utvärdera och anpassa tjänster baserat på medborgarnas behov och feedback, vilket driver en ständig lärande och förbättringsprocess inom organisationen.

Fokusområde Hållbar natur

Ärendet har ingen bärighet på Hållbar natur.