



SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

Kommunstyrelsens serviceutskott

Sammanträdesdatum

2017-12-12

Plats och tid	Forsåker, konf. rum 1 kl. 11:00-12:00
Beslutande ledamöter	Peter Berg Johnson (KD) (ordförande) Ingemar Johansson (C) (vice ordförande) My Högfeldt (MP) Marcus Ewerstrand (M)
Övriga närvarande	Ior Berglund
Utses att justera	My Högfeldt
Justeringens plats och tid	Forsåker, Privatvägen 1 2017-12-12 00:00
Paragrafer	§22

Underskrifter	Sekreterare
	Lotta Andreen
	Ordförande
	Peter Berg Johnson
	Justerande
	My Högfeldt

ANSLAG/BEVIS Protokoll är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Instans	Kommunstyrelsens serviceutskott
Sammanträdesdatum	2017-12-12
Anslag sätts upp	2017-12-13
Anslag tas ner	2018-01-04
Förvaringsplats för protokollet	SEF Privatvägen 1
Underskrift
	Lotta Andreen



SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

Kommunstyrelsens serviceutskott

Sammanträdesdatum

2017-12-12

Innehållsförteckning

§22 Kommungemensam kundtjänst i Mölnåls stad

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

Kommunstyrelsens serviceutskott

Sammanträdesdatum

2017-12-12

§ 22

KS 422/17

Kommungemensam kundtjänst i Mölnåls stad

Beslut

Serviceutskottets förslag till kommunstyrelsen

– Kommunstyrelsens serviceutskott sänder förslaget vidare till kommunstyrelsen med rekommendation att kommunstyrelsen beslutar att etablera en gemensam kundtjänst i staden enligt föreslagen organisations och finansiering. Etableringen av kundtjänsten påbörjas senast den 1 januari 2019 och kundtjänsten ska vara till fullo etablerat efter 26 månader.

– Kommunstyrelsens serviceutskott anser projektet "Förstudie gemensam kundtjänst" avklarat och avslutar härmed projektet.

Paragrafen justeras omedelbart.

Ärendet

Kommunstyrelsens serviceutskott beslutade 2016-04-21 § 13 att ge serviceförvaltningen i uppdrag att genomföra en förstudie om kommungemensam kundtjänst i Mölnåls stad.

En organisation bestående av en styrgrupp med förvaltningschefer, en extern projektledare samt en projektgrupp med tjänstemän från olika förvaltningar har under ett drygt år jobbat med förstudien. Resultatet av förstudien är dokumenterat i rapporten "Förstudie kommungemensam kundtjänst för Mölnåls stad".

Utgångspunkten för förstudien var att en eventuell kundtjänst ska ha en tydlig medborgarfokus grundat i ett av stadens ledande mål – att Mölnålsbornas möjlighet att påverka frågor som rör dennes vardag ska öka. En kundtjänst samlar ihop kommunens kanaler för medborgarkontakt till en gemensam väg in. Dit vänder sig invånare, besökare och näringsidkare för att få information, vägledning, rådgivning, hantera ansökan eller anmälan, status på ett ärende och handläggning av enklare ärenden.

Utgångspunkten är att kundtjänsten organisatoriskt inordnas under antingen stadsledningsförvaltningen eller serviceförvaltningen, placeras fysiskt i stadshusets och anpassas för 12-18 medarbetare.



SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

Kommunstyrelsens serviceutskott

Sammanträdesdatum

2017-12-12

En kundtjänst ska också vara en central del i förvaltningarnas utvecklingsarbete samt stödja arbetet med att implementera e-tjänster och övrig digital utveckling.

Ekonomi

Kalkylerad kostnad för etableringsfasen

- Drift införandefasen = 6,4 – 7,6 mnkr (2,5 år)

- Investering införandefasen = 1,6 – 2,2 mnkr

Kalkylerad kostnad för full drift år 2021

– Drift = 9,45 – 10,9 mnkr

För att ge förvaltningarna tid att ställa om sina verksamheter finansieras etableringen med stöd av centrala medel, enligt följande:

<i>Uppstartsfas</i>	<i>central finansiering</i>
År 1	100% central finansiering
År 2	50% central finansiering och 50 % ramreglering
År 3	25% central finansiering och 75 % ramreglering
År 4	Ramreglering samt köp- och sälj (full drift)

Vid full drift bekostas kundtjänsten genom en blandmodell av ramreglering och köp- och säljorganisation.

Bedömning

En gemensam kundtjänst, ”en väg in”, utvecklar medborgardialogen och servicen till medborgaren. Den interna effektiviteten ökar när ärenden hamnar rätt, filtreras eller löses i ett tidigt skede vilket leder till lättnader i arbetsbördan hos enskilda medarbetare. En kundtjänst kan fungera som ett nav för medborgarnas samlade frågor och behov. Det ger tillgång till tydligare statistik för bättre beslutsunderlag för förvaltningarna.

Kundtjänsten kan också bli stadens ansikte utåt och bidra till mer jämlik service och enhetlig information. Mölnåls stads attraktivitet som arbetsgivare stärks genom tydligare processer.

Ärendets behandling

Serviceförvaltningens tjänsteskrivelse 5 december 2017.



SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

Kommunstyrelsens serviceutskott

Sammanträdesdatum

2017-12-12

Förslag till beslut

Serviceutskottets förslag till kommunstyrelsen

- Kommunstyrelsens serviceutskott sänder förslaget vidare till kommunstyrelsen med rekommendation att kommunstyrelsen beslutar att etablera en gemensam kundtjänst i staden enligt föreslagen organisations och finansiering. Etableringen av kundtjänsten påbörjas senast den 1 januari 2019 och kundtjänsten ska vara till fullo etablerat efter 26 månader.
- Kommunstyrelsens serviceutskott anser projektet "Förstudie gemensam kundtjänst" avklarat och avslutar härmed projektet.

Beslutsgång

Ordförande frågar om förslag till beslut kan antas och finner att så sker. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Expedieras till

Kommunstyrelsen